ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

2003-2004
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before March 31 and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2003.

Available through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing
Communication Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.communication.gc.ca

Catalogue No.: BT31-2/2004-III-49
ISBN: 0-660-62296-3

Government of Canada
Veterans Affairs

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

103-04509/

VETERANS AFFAIRS
REPORT ON PLANS & PRIORITIES

2003-2004 ESTIMATES
PART III

Approved:

The Honourable Dr. Rey D. Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Canada

Table of Contents

Messages and Management Representation Statement 1
- Minister's Message 1
- Agency Head's Message 3
- Management Representation Statement 5

About Veterans Affairs 6

Planning Overview 9

Plans and Priorities by Strategic Outcomes 11
- Summary 11
- Our Key Partners 13
- Benefits and Services Programs 15
- Pensions Advocacy Program 22
- Canada Remembers Program 24
- Corporate Administration 29
- Veterans Review and Appeal Board Program 38

Organization 41
- Strategic Outcomes and Business Lines 41
- Accountability 42
- Portfolio Planned Spending 43

Annexes 44
Table 1: Summary of Capital Spending by Program and Business Line 44
Table 2: Details on Major Capital Project Spending 44
Table 3: Summary of Transfer Payments 45
Table 4: Sources of Non-Respendable Revenue 46
Table 5: Net Cost of Programs for the Estimates Year 47
Table 6: Major Regulatory Initiatives 48

Contact Us 49

Index 50

Messages and Management Representation Statement

Minister's Message

Today, as Canadians living in a world where peace and security have taken on renewed importance, we are acutely aware of our debt of gratitude to Canada's war Veterans, Canadian Forces (CF) Veterans, still-serving CF members, and past and present members of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). They have all served their country with honour, and in some instances, made the ultimate sacrifice in the defence of freedom and democracy. Their valiant efforts in conflict, peacekeeping and law enforcement have been vital to our country's security and our growth as a nation.

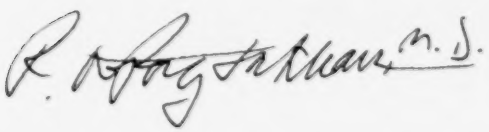
Our Veterans and other clients have made immeasurable contributions to the quality of our lives and the lives of others in the world community, and they have earned our recognition and Remembrance as we continue to celebrate their achievements. It is this recognition and Remembrance mandate that guides our programming, reflected through our quality services and benefits outlined in this 2003-2004 Report on Plans and Priorities. Our report provides comprehensive departmental expenditure plans and strategic direction for the coming three-year period. As well as outlining Veterans Affairs' planned activities - and the results expected from them - our report provides information on the resources required to achieve these results. It is, above all, a report about Veterans Affairs providing client-centred

The Portfolio's strategic direction over the next three years will be focussed on continued service excellence to our war Veterans, and improvement of our services to Canadian Forces Veterans and still-serving members, as well as our RCMP clients.

services and benefits. It is about serving the needs of each Veteran and client in a timely manner with respect, fairness, courtesy and dignity.

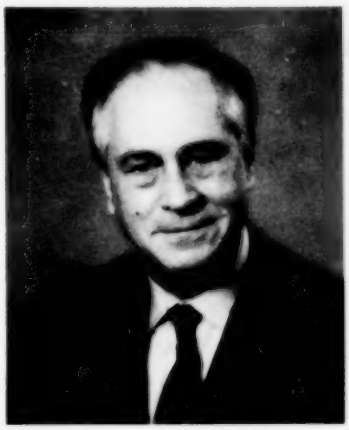
The Portfolio's strategic direction over the next three years will be focussed on continued service excellence to our war Veterans, and improvement of our services to Canadian Forces Veterans and still-serving members, as well as our RCMP clients. It encompasses innovations in service delivery, and addresses issues related to health care, disability pensions and Remembrance. Inherent in our strategic direction, and essential within our planning priorities are the principles of modern comptrollership, human resources modernization, the successful implementation of Government On-Line initiatives, and the further enhancement of our policy capacity.

Veterans Affairs' 2003-2004 Report on Plans and Priorities defines our path, our goals, and how we will achieve them. Results-based management, enhancements to service delivery through our Client-centred Service Approach and its evolutionary Integrated Service Delivery Framework, efforts to continually improve the quality of life of our Veterans and other clients, and Remembrance of those who served our country so well in times of war, conflict and peace will continue to define Veterans Affairs over the coming years as we seek to embrace all challenges with the same dedication and resolve as those we serve.



The Honourable Dr. Rey D. Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Agency Head's Message



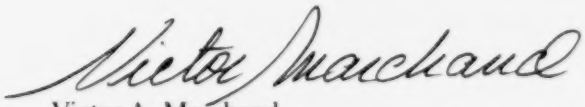
As a Member of the Veterans Review and Appeal Board for over four years, I am embarking upon the new role of Acting Chair. Through my experiences, I have had the opportunity to meet clients and to travel to many parts of Canada to hear cases at all levels of appeal. These Second World and Korean War Veterans, still-serving or released Canadian Forces and RCMP members, survivors and dependants, old and young, are all seeking an independent review of their claims by a tribunal that is both professional and committed to providing a fair adjudicative process for Disability Pension and War Veterans Allowance claims.

I am looking forward to furthering the Board's commitment to service excellence and ensuring that every client is well served through the review and appeal process by providing fully-articulated decisions, informing clients of the processes to exercise their appeal rights and the consistent and timely adjudication of claims. The Board will pursue a review of its policies and practices as it continues to provide quality service, keep abreast of changes in disability compensation, and ensure its mandate and goals are achieved. Enhancing the decision-making process, implementing effective case management and improving communication with clients and their representatives are my key objectives for the period covered by this report.

The Board is comprised of a dedicated and professional cadre of staff and Members.

The Board will pursue a review of its policies and practices as it continues to provide quality service, keep abreast of changes in disability compensation, and ensure its mandate and goals are achieved.

Veterans and clients of all ages can expect to receive a transparent and impartial review of their cases by a tribunal which rigorously fulfills its mandate to hear, determine and deal with all applications in accordance with the law.



Victor A. Marchand
Acting Chair, Veterans Review and Appeal Board

Management Representation Statement

We submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 Report on Plans and Priorities for Veterans Affairs Canada (VAC) and the Veterans Review and Appeal Board (VRAB).

This document has been prepared based on the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the Preparation of the 2003-2004 Report on Plans and Priorities:*

- It accurately portrays the Portfolio's plans and priorities.
- The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by Treasury Board Secretariat.
- It is comprehensive and accurate.
- It is based on sound underlying departmental information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Larry Murray, Deputy Minister
Veterans Affairs Canada
January 20, 2003

Victor Marchand, Acting Chair
Veterans Review and Appeal Board
January 20, 2003

About Veterans Affairs

The Veterans Affairs **PORTFOLIO** is composed of Veterans Affairs Canada (the **DEPARTMENT**) and the Veterans Review and Appeal Board (the **BOARD**), which operates at arm's length from the Department:

> Veterans Affairs Canada provides benefits and services to eligible Canadians who serve their country during periods of war and peace, including peacekeeping operations, and honours their sacrifice and achievements in the defence of freedom.
>
> The Veterans Review and Appeal Board has full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act* and the *War Veterans Allowance Act*. This Board also adjudicates duty-related disability pension applications under the authority of the *Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act* and the *Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*.

Veterans Affairs Canada's **MISSION** is to provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of Veterans, our other clients and their families, in recognition of their services to Canada; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

The Veterans Review and Appeal Board focusses on ensuring Veterans and other clients have access to an independent review and appeal process, receive consistent and timely adjudication of claims, and are informed of their rights.

Veterans Affairs **VALUES** the contribution of our men and women in uniform to the development of Canada as a nation and honours the sacrifices they have made in the defence of freedom and the pursuit of world peace. In expressing Canada's gratitude to them, we strive to exemplify the high principles which they have defended.

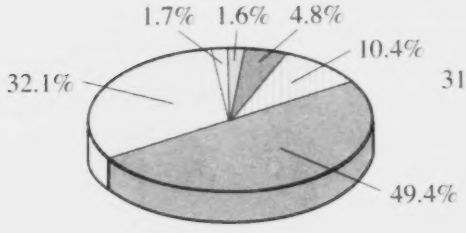
Integrity, respect, service, accountability, teamwork and balance are reflected in the benefits and services we deliver to our Veterans and other clients.

As a result of continuous improvement of the Client-centred Service Approach (CCSA), the **Integrated Service Delivery Framework** (ISDF) has been developed as the next logical step in service improvement, building on existing foundations. This Framework integrates the priorities identified in VAC's Five-Year Strategic Plan as well as the principles of the Department's mission, vision, values and ethics with the CCSA, the Continuum of Service Policy Framework, the Federal Health Claim Processing System and the Client Service Delivery Network.

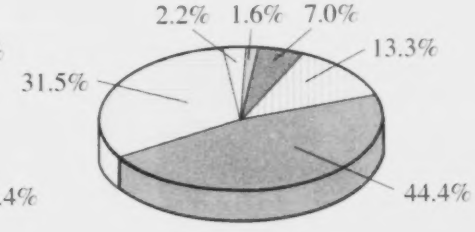
The ISDF is being implemented to address concerns that have been raised by management and staff about workload and the need to clarify roles and ensure consistent service across the country. Through the ISDF, VAC's Veterans and other clients will receive the client-centred benefits and services to which they are entitled, while moving the Department closer to consistent service delivery across the country. This Framework is an evolutionary step in exemplary client-centred service.

Veterans Affairs serves many people, including Veterans, Canadian Forces (CF) still-serving members, past and present members of the RCMP, their survivors and dependants, as well as certain allied Veterans and eligible civilians. Over the next three years, Veterans Affairs will be serving the following number of people:

March 2003
Total: 210,072 (approximately)



March 2006
Total: 203,699 (approximately)



- CF Still-Serving Members
- CF Special Duty Area
- CF Veterans
- War Service Veterans
- Survivors
- RCMP

For more information, please visit the following web sites:

The Portfolio (Organization)
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization

The Department
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department

The Board
http://www.vrab-tacra.gc.ca

Legislation Administered by Veterans Affairs
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/Legislation

Planning Overview

Over the next three years, Veterans Affairs will continue to serve our Veterans, other clients, and their families efficiently and in a timely manner. Today's environment presents challenges in light of potential external pressures and the ongoing internal challenge of managing our resources efficiently and effectively in times of fiscal restraint.

Veterans Affairs Canada plans to spend $2.5 billion in 2003-2004 to deliver programs and services to Veterans and other clients and to fund its operations. Grants and contributions, amounting to approximately $1.8 billion (71% of VAC's budget), are used to support the payment of disability pensions, provide health care, fund funerals and burials, and other related benefits. These grants and contributions are governed by specific terms and conditions.

The remaining 29% of the Department's budget (approximately $723 million) are operating resources. Approximately $449 million is used to support treatment benefits, community hospital services and Veterans' travel costs for medical examinations and visits to District Offices. Another $274 million is used for general operating and capital expenditures.

Veterans Review and Appeal Board's planned spending for 2003-2004 is $10.4 million which will fund operating costs.

The Veterans Affairs Portfolio experiences the same global forces of change and financial pressures as do most other organizations. The aging of the Canadian population, the current and future health care system, heightened public expectations, advances in technology and global security initiatives all affect the benefits and services the Portfolio provides to our Veterans and other clients.

The greatest challenge facing the Portfolio remains the diversity of the people we serve and the complexity of their changing needs. From March 2003 to March 2006, the number of traditional war service Veterans that we serve is expected to decrease by approximately 13%. During this same period, the number of our younger Canadian Forces Veterans, still-serving members and those who served in a Special Duty Area is expected to increase by about 26%. Meanwhile, the number of survivors is expected to decrease only slightly over the same period (under 5%). Despite the overall decrease in client numbers, VAC is experiencing an increased demand on staff time due to a number of factors. These demands

include the increased and urgent needs of our older war service Veterans; the requirement to develop new transition, rehabilitation, and counselling services for younger CF personnel; and a significant increase in first-time disability pension applications from all client groups.

Another client group, members of the RCMP, will be eligible to receive additional benefits and services from VAC through a Memorandum of Understanding (MOU) between the two organizations. With the signing of the MOU on September 5, 2002, the RCMP has transferred to VAC, on a cost-recovery basis, its responsibilities for the adjudication and assessment of applications for disability pensions. Also included are the payment and administration of both the awards and certain health care benefits arising from the pensioned conditions for eligible still-serving members, retired pensioners and civilian members of the RCMP. All these groups have divergent, sometimes urgent needs and Veterans Affairs will need to make adjustments to its policies and programs in order to meet their evolving needs.

The September 2002 Speech from the Throne set out a very ambitious policy agenda for the Government of Canada; a number of these priorities will affect VAC in the delivery of our programs. As appropriate, VAC will contribute to the Government's efforts with respect to international and defence policy, health care reform and the implementation of the voluntary sector accord.

There also are external pressures which may affect the Portfolio's programs and services. The Government of Canada's response to the Romanow Commission's final report, *Building on our Values - The Future of Health Care in Canada,* may affect the nature and scope of the partnerships Veterans Affairs Canada has with the provinces, territories, municipalities and voluntary sector in the delivery of our health and home care programs. In addition, Veterans Affairs is greatly affected by advances in health sciences and information technology impacting the delivery of our services and programs. Maintaining the Portfolio's reputation for client service excellence in this environment of change and limited resources will require continued innovation in the delivery of our services and programs. In addition, should the present global tensions escalate and result in conflict, there could be an increase in the number of Veterans, still-serving Canadian Forces, and RCMP personnel looking to Veterans Affairs for assistance.

The ongoing challenge for Veterans Affairs is, where necessary, to make programs and policies within our mandate and budget relevant and responsible to the emerging needs of Canadian Forces Veterans and RCMP while maintaining our service excellence to Canada's war era Veterans.

Plans and Priorities by Strategic Outcomes

Summary

In order to keep focussed on the needs of our Veterans and our other clients today and in the future, Veterans Affairs has defined how we will provide benefits and services. This is demonstrated through our strategic outcomes and priorities.

Veterans Affairs' STRATEGIC OUTCOMES are as follows:

1. **Benefits and Services Programs:** The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation;
2. **Pension Advocacy Program:** The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances;
3. **Canada Remembers Program:** A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation;
4. **Corporate Administration:** Activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our Veterans and other clients; and
5. **Veterans Review and Appeal Board Program:** Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program.

The overarching priority of Veterans Affairs Canada is to serve all Veterans as they have served their country. For the three years, 2003-2004 to 2005-2006, our efforts and activities will continue to focus on meeting Veterans' needs - whether they be Veterans of the wars of the 20th century or modern-day conflicts and operations.

Well-established programs and services are in place to address the needs of war service Veterans who, in their advancing years, have a unique set of health and long-term care needs. War Veterans continue to deserve our attention and will be

considered in our ongoing work to ensure that all Veterans enjoy a high quality of life. VAC will take action to address current and emerging issues facing Veterans, as well as government-wide commitments.

Veterans Affairs Canada's PRIORITIES are grouped under two strategic objectives, and are reviewed on an annual basis to ensure they are still relevant and timely. Upon amendment in November 2002, the priorities are as follows:

Strategic Objective 1: Integrity of our programs and service improvement

- Improving and expanding services for Canadian Forces Veterans;
- Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians;
- Providing strong leadership in the delivery of Remembrance programming through effective partnerships;
- Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices; and
- Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our Veterans and other clients.

Strategic Objective 2: Organizational effectiveness

- Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and aspirations of our people;
- Advancing the development of our information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government On-Line; and
- Enhancing our policy capacity to ensure more effective use of information and analysis in support of evidence-based decision-making and better public accountability.

Our Key Partners

Partnerships are vital to Veterans Affairs in serving our Veterans and other clients. We collaborate with federal/provincial/territorial/municipal governments, private sector organizations, as well as our international partners. Some of these organizations include:

Strategic Outcome					Key Partner
①	②	③	④	⑤	
●			●		Atlantic Blue Cross Care
		●	●		Canada Communications
		●	●		Canadian Heritage
			●		Canadian Human Rights Commission
		●			Canadian War Museum
		●			Commonwealth War Graves Commission
			●		Department of Finance Canada
●		●			Department of Foreign Affairs and International Trade
●		●			Foreign Governments and International Organizations
●			●		Health Canada
●			●		Human Resources and Development Canada
●			●		Indian and Northern Affairs Canada
●		●	●		Industry Canada
●		●	●		Department of Justice Canada
		●			Last Post Fund
		●	●		Provincial/Territorial/Municipal Governments/Agencies
●	●	●	●	●	National Defence
		●	●		Private Sector Education Institutions

① **Benefits and Services Programs**
② **Pension Advocacy Program**
③ **Canada Remembers Program**
④ **Corporate Administration**
⑤ **Veterans Review and Appeal Board Program**

Strategic Outcome					Key Partner
①	②	③	④	⑤	
●		●	●		Public Works and Government Services
●	●	●	●	●	Royal Canadian Mounted Police
			●		Statistics Canada
●		●	●		Treasury Board Secretariat
●	●	●	●	●	Veterans' Organizations
●		●	●		Voluntary Sector

① **Benefits and Services Programs**
② **Pension Advocacy Program**
③ **Canada Remembers Program**
④ **Corporate Administration**
⑤ **Veterans Review and Appeal Board Program**

Benefits and Services Programs

Strategic Outcome

The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.

2003-2004 Total Planned Spending: $2,402.8 million

Priorities

- Improving and expanding services for Canadian Forces Veterans.
- Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians.
- Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices.
- Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our Veterans and other clients.

Planned Activities

As this strategic outcome involves the delivery of benefits and services to our Veterans and other clients, its components are varied and numerous. Activities range from our day-to-day operations, to policy and legislative changes, to the completion of major renovations. What follows are our major activities – all centred around improving the quality of life of our Veterans and other clients.

Our Integrated Service Delivery Framework has three objectives: ensuring consistent exemplary service delivery across the country; ensuring that financial resources and people are assigned to where they are most needed; and clarifying service expectations for clients and staff. Over the planning period it is anticipated that the following initiatives will be implemented: pro-active screening centre of expertise; a French-language adjudication

satellite; foreign countries centre of expertise; and various reviews including a review of our finance, personnel and administration operations; and a review of the regional functional role in program and service delivery. Also, design and implementation will begin for a national call centre network as well as treatment authorization centres of expertise.

Our revised **Table of Disabilities** is progressing with implementation planned for 2003-2004. Once implemented, it will subsequently be available on the Internet. This Table of Disabilities will contain comprehensive guidelines on assessment of disabilities, which will enhance the transparency of the disability pension process and enable Veterans Affairs to provide our Veterans and other clients with detailed reasons for assessment decisions.

Planned Results

- Compensation for sacrifice in service to Canada
- Improved basic standard of living
- Client-centred services and programs delivered in a timely, fair and consistent manner
- Client independence and healthy lifestyle
- Optimization of health
- Appropriate care in the most suitable location
- Improved quality of life
- Quality "end of life" care

Research is important to VAC as it is fundamental to the development of innovative programs and services adapted to meet the evolving needs of our Veterans and other clients. It also contributes to the development/refinement of our programs, policies and practices. VAC will undertake research activities in areas such as mental health and post-traumatic stress disorder, health issues (e.g. Gulf War), health services, health promotion and end of life care.

Our **Dementia Care Initiative** is also progressing. VAC is working with priority access bed (PAB) facilities to ensure that staff are adequately prepared, trained and supervised in the long-term care model for the care of dementia residents. As well, these PAB facilities will be encouraged to function as Centres of Expertise and to provide community outreach services for community-dwelling dementia sufferers. Our expected results are improved quality of life and quality of care for Veterans and seniors with dementia in long-term care and community settings.

Our **Falls Prevention Initiative**, a four-year pilot project, will be completed in March 2004. Directed at improving the well-being, independence and health status of Veterans and seniors, work continues on increasing awareness and interest in falls prevention. Findings from a mid-term review have been positive and some projects are already showing some promising preliminary outcomes.

In 1999, a claim for damages in the form of interest on administered account balances was filed against the Crown. The claim was later certified as a class action lawsuit, Mr. **Authorson** being the representative for all persons who between 1916 and 1990 had accounts administered for their benefit by VAC. The Crown was ruled to be liable for damages, and appealed this decision to the Supreme Court of Canada. This appeal could occur in late Spring or early Fall of 2003. In addition, this class action asserts another claim for the payment of the administered account balances which, at the death of certain Veterans, were not paid to the deceased's estate but lapsed to the Crown. The Summary Judgement on this issue is anticipated soon and, depending on the outcome, either party may pursue their appeal options. VAC, Justice Canada and other federal departments potentially affected by this litigation are collaborating on the legal issues.

Ste. Anne's Hospital's renovations will begin shortly. Construction of a new thermal power plant will begin in the Summer of 2003 and be completed in the Summer of 2004. Construction of a new 130-bed annex is slated to begin in the Fall of 2003 and finish by the Fall of 2004. Lastly, restructuring of the main building should take place from the Fall of 2004 to the Fall of 2006. As well, a transition team was put in place to coordinate with the management team, any changes related to the renovations. In addition to these renovations, a forum focussing on PTSD, will be organized for May 2003.

In June 2002, on behalf of the Government of Canada, our Minister responded to a National Round Table Report regarding the longstanding grievances of **First Nations Veterans** relating to their allegations of discriminatory and differential treatment during and after the wars by offering a total package of $39 million (which includes administration costs) to these Veterans or surviving spouses, up to a maximum of $20,000 each. This is an offer of goodwill and is not being

provided on the basis of any liability on the part of the Government of Canada. It will also be extended to the estates of First Nations Veterans, or surviving spouses, where the Veteran or surviving spouse passed away on or after February 1, 2000, the day the National Round Table was launched.

In October 2002, it was announced that applications for this First Nations Veterans Package would be accepted until February 2003. It is anticipated that these applications will continue to be processed and cheques issued until fiscal year 2003-2004.

With respect to **Métis and Non-Status Indian Veterans**, research was conducted with the National Métis Veterans Association and the National Aboriginal Veterans Association to determine what happened to these Veterans after the wars, and other related matters. Efforts are underway to try to deal appropriately and justly with the results.

On December 4, 2002, our Minister announced that ex gratia payments of up to $20,000 will be awarded to former **Prisoners of War** (POWs) who suffered lost opportunity by not having applied for POW compensation until sometime after 1976. In cases where POWs are deceased, the ex gratia payments will be made to surviving spouses. It is expected that in fiscal year 2003-2004, a manual review of POW files will be completed, and former POWs and/or survivors identified as being eligible for an ex gratia payment will be paid by the end of that fiscal year.

Our **Education Assistance Program** is under review. This program, discontinued in 1995, provided educational benefits under the *Children of Deceased Veterans Education Assistance Act* to children of deceased Veterans who died as a result of military service or died while pensioned for a disability assessed at 48% or greater.

In regard to our **Residential Care Strategy**, in April 2003, a partnership will be formed with the Royal Canadian Legion (RCL). Using VAC's client satisfaction questionnaires, RCL volunteer surveyors will interview Veterans who reside in community long-term care facilities. An annual report will then be prepared in May 2004. In addition to this survey, another planned activity will be the third National Long-Term Care Meeting scheduled for the Spring of 2004.

Development and implementation of a **National Quality Assurance Program** for client services delivery continues. Our goal is to have consistent and exemplary client service delivery. This will be achieved through increased levels

of compliance with the national standards for the client-centred service approach and increased levels of client and staff satisfaction. It is anticipated that this program will be fully implemented by the end of the 2004-2005 fiscal year.

Activity on our **Federal Health Claims Processing System** is ongoing. It is anticipated that by June 2003, our Veterans and other clients will see improved processing of Veterans Independence Program benefits. By March 2004, we expect there will be improved processing of health claims by the organizations involved – VAC, National Defence, RCMP and Atlantic Blue Cross Care. This project is a successful example of a productive public/private initiative that crosses government departments and that maximizes the strengths of both public and private organizations for client and taxpayer benefit.

There are a number of planned activities relating to our **Canadian Forces** personnel. One ongoing process is to review and facilitate modernization of our existing programs and services to better respond to the needs of eligible Canadian Forces Veterans and their families, and assist with their reintegration to civilian life. This redesign will take approximately one to two years with the implementation of modernization initiatives to follow immediately afterward. Another planned activity will be to build VAC's capacity to identify and address the rehabilitation needs of CF members and their families. Research will be conducted involving the younger released CF members group who are exhibiting the greatest difficulties in adapting to career loss and transition to civilian life. We will develop a rehabilitation policy framework and recommendations on policy enhancements to better service and improve the quality of life for CF clientele. A working relationship will be established with the Canadian Association of Rehabilitation Professionals to engage their expertise and advice. VAC will become an active member of the Canadian Council on Rehabilitation Education and Disability Studies. As well, VAC will recruit rehabilitation consultants to promote community service access, develop specialized responses for our CF clientele, participate in case consultations, and support healthy life style projects for CF clients with disabilities. Lastly, we will be designing and piloting a rehabilitation service delivery model in 2003-2004 which will complement the client-centred service approach and utilize private sector providers to facilitate rehabilitation in more complex cases that are being identified through our district offices.

With respect to our Mental Health Strategy for Operational Stress Injuries, work continues on increasing the community's knowledge and awareness of operational

stress injuries, as well as improving research in the areas of prevention, management, and treatment of post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries. In addition, efforts are underway to establish several regional out-patient mental health clinics to assess and treat clients with operational stress injuries. To support increasing the clinical skills among health professionals required to assist these clients, a continuing education program will also be developed.

The Transition Services Initiative is aimed at assisting releasing CF members to achieve a successful transition from military to civilian life. Fourteen sites are in place and an analysis of the need for further sites or additional services on existing sites will be conducted. Also, in 2003-2004, a national strategy for Reaching Out To Reservists will be implemented. This will ensure that still-serving and former members of the Reserves are made aware of the VAC services and benefits to which they may be entitled.

VAC is collaborating with the departments of National Defence and Solicitor General to develop options to streamline the Special Duty Area designation process and to provide coverage for CF and RCMP members, under subsection 21(1) of the *Pension Act*, when they are deployed to operations, inside or outside Canada, that involve exposure to conditions of elevated risk similar to those associated with Special Duty Areas, but that cannot be described in geographic terms.

In addition to the above planned activities, two advisory councils provide advice on an ad-hoc basis. The VAC-Canadian Forces Advisory Council provides advice to our Minister and departmental management on enhancing existing or developing new policies, programs and services to meet the needs of eligible CF personnel and their families. The Gerontological Advisory Council advises the Department on policies, programs, services and trends impacting Canada's aging Veteran population.

The **RCMP Transfer Project** sees VAC taking over full responsibility for the administration of RCMP disability pensions. VAC will also assume responsibility for the administration of pension-related health care benefits for RCMP retired regular pensioners and civilian pensioners (both still-serving and retired). The authority for VAC to provide RCMP pension and health care administration is derived from a Memorandum of Understanding signed by senior managers in both departments.

It is also anticipated that the RCMP will be undertaking changes to their regulations and legislation to ensure that RCMP pensioners have the same eligibility for health care benefits enjoyed by other VAC disability pensioners. Currently, VAC and the RCMP are at the preliminary analysis phase exploring the provision of transition services for RCMP members. Following completion of the RCMP Transitional Needs Analysis, both departments will explore the possibility of expanding the eligibility of RCMP disability pensioners to potentially include access to Veterans Independence Program and long-term care. These legislative amendments would be accompanied by corresponding changes to VAC health care policies and programs.

For more information, please visit the following web sites:

Clients
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/

Youth
http://www.vac-acc.gc.ca/youth/

Providers and Professionals
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/

Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families
http://www.dnd.ca/hr/thecentre/

Table of Disabilities
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=tabodis

Class Action Lawsuit (Authorson)
http://www.veteransinterest.org

Ste. Anne's Hospital
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=steannes

Pensions Advocacy Program

Strategic Outcome

The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.

2003-2004 Total Planned Spending: $8.2 million

Priorities

- Improving and expanding services for Canadian Forces Veterans.
- Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians.
- Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our Veterans and other clients.

Planned Activities

This program, delivered by the Bureau of Pensions Advocates (the **Bureau**), provides free legal advice and representation to Veterans and other eligible clients for review or appeal of unfavourable or partially favourable entitlement or assessment pension or allowance decisions rendered at the first level of adjudication, or for final appeal of War Veterans Allowance decisions. The Bureau also represents still-serving Canadian Forces members and RCMP clients in their redress of duty-related disability pension application decisions.

In addition to its day-to-day activities mentioned above, the Bureau will continue to provide information on its services to potential clients and the general public who request advice. This mainly involves holding information sessions on Canadian Forces bases as well as RCMP detachments. Creating awareness is important as these groups of potential clients may not be aware of their rights or what services are available from the Bureau.

Another priority for the Bureau is service improvement. Client numbers and their locations are constantly monitored. As client concentrations increase in one location and decrease in another, the Bureau reviews its staffing allocations accordingly to accommodate these changes. As well, efforts are made to improve service within the Portfolio. For example, disability claims may be sent back for an informal review, thus avoiding the entire appeal process if a claim can be resolved at an earlier stage. It is the Bureau's goal to ensure its clients and potential clients are informed of the pensions advocacy process and how the Bureau can serve them.

Planned Results

- Clients being informed of the process and their rights
- Professional case preparation and representation
- Service improvement

For more information, please visit the following web site:

Bureau of Pensions Advocates
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

Canada Remembers Program

Strategic Outcome

A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.

2003-2004 Total Planned Spending: $43.8 million

Priority

- Providing strong leadership in the delivery of Remembrance programming through effective partnerships.

Planned Activities

Our Canada Remembers Program is dedicated to maintaining Veteran Affairs' Remembrance mandate and providing strong leadership in the implementation of the Government of Canada Remembrance Policy to ensure that the sacrifices made in the 20th century, as well as those of today's Canadian Forces and RCMP, continue to be remembered and actively honoured by Canadians, particularly youth.

Our Canada Remembers Program comprises three major components: **Community Engagement**; **Public Information and Research**; and, **National and International Memorials.** Our program endeavours to keep alive the memory of the achievements and sacrifices of those who served Canada in times of war and peace through the organization of Remembrance ceremonies and events, the maintenance of battlefields and memorial sites in Canada and abroad, by providing learning opportunities and materials, and engaging communities in acts of Remembrance. Our Canada Remembers Program will continue to deliver programming in these three areas to support its planned results. Additionally, work will continue internally to update existing

policies, develop new policies and respond to the more than 1,000 pieces of correspondence we receive annually.

Community Engagement

Community Engagement is, and continues to be, our primary focus in delivering the Canada Remembers Program. To support this engagement, we will pursue the development of learning events and learning materials - primarily for our youth, to ensure an understanding of the causes and consequences of war and their relevance to our lives today in a free and peaceful nation.

Planned Results

- Increased knowledge and public awareness of the contributions made by those who served Canada in times of war and peace
- Increased involvement in Remembrance activities
- Veterans' recognition in life and death
- Maintenance, preservation and presentation of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity

The focus of Community Engagement is on increasing knowledge and public awareness of Remembrance subject matter by Canadians, with particular emphasis on youth. Efforts will be directed at creating a critical mass of community leaders who will actively engage others to share in Remembrance programming. We will develop and facilitate Remembrance projects on community, national and international levels so that Canadians are aware of and engage in delivering the message of Remembrance. This will be accomplished through various meetings with local Remembrance partner groups, and Remembrance ceremonies and events (both national and international), Veterans' Week activities, learning events, the continued development of commemorative elements on the Web, the national presentation of Remembrance messages, and support for community ceremonies and other outreach activities across the country. We will provide the tools for leaders to share the message in community programs across the country.

Activities during Veterans' Week, leading up to Remembrance Day, provide opportunities for all Canadians to pay their respects and give recognition to Canada's Veterans and peacekeepers. We will continue to take the lead in Remembrance activities at this important time, and explore opportunities and

partnerships to build Remembrance support and achieve recognition throughout the year.

We will also celebrate the sacrifices and achievements of Canadian Veterans in the upcoming year through national and international ceremonies and events including the 60th Anniversary of the Battle of the Atlantic, D-Day Celebrations, and the 50th Anniversary of the cease-fire in Korea.

Public Information and Research

Our learning program continues to be at the heart of Public Information and Research, and will provide for the development and distribution of innovative learning products to Canada's youth. We will focus on youth as ambassadors of Remembrance and encourage youth engagement in commemorative subject matter through learning activities and alliances with youth-oriented organizations throughout Canada. We will continue to develop and provide information and learning materials, including web-based activities. These activities can take many forms including interactive learning exhibits, virtual tours, and activities which will enable Veterans to share their experiences with the youth of today. New opportunities for on-line services will continue to be explored and utilized, and VAC will continue to maintain the Canadian Virtual War Memorial web site.

National and International Memorials

All of the national and international responsibilities associated with funerals, burials, graves, cemeteries, monuments and the preservation and presentation of battlefield sites is carried out under the umbrella of National and International Memorials.

It is anticipated that the *Veterans Burial Regulations* will be approved in the Spring of 2003. Once approved, the transfer of administrative responsibilities for matter-of-right burial rights to the Last Post Fund will take place, at which time they will assume responsibility for payment of all burial costs. VAC will further enhance its role in the areas of monitoring and evaluation, as well as policy and regulation development.

We will continue grave maintenance for approximately 116,000 Canadian war dead located in 74 countries, as well as approximately 350,000 other grave sites located in about 15,000 cemeteries across Canada where service personnel, Veterans and others have been laid to rest. In addition, two VAC

cemeteries, (located in Esquimalt B.C. and Halifax N.S.), and thirteen battlefield sites including the Canadian National Vimy Memorial and the Newfoundland Beaumont-Hamel Memorial will continue to be supported through the Canada Remembers Program.

In terms of annual number of visitors, it is anticipated that the sites identified below will receive visitors in the following magnitude:

- The Books of Remembrance, Parliament Hill, Ottawa, Canada 250,000
- Vimy Memorial Park, France 750,000
- Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial, France 200,000

The Canadian Battlefield Memorials Restoration Project, a $30 million initiative with activities taking place from June 2001 to July 2006, is progressing. Of the eleven memorials being rehabilitated in France and Belgium, five have been completed and another five should be completed by March 2004. For the Vimy Monument, it is anticipated that construction will begin in March 2004. Conservation of the Beaumont-Hamel site should take place in 2005. Conservation of battlefield terrain and forest management will begin in 2003-2004. Lastly, the investigation of subterranean features is in the planning stages and will involve a preliminary investigation only of the extensive systems of underground tunnels at the Vimy and Beaumont-Hamel sites.

These memorials and sites will be refurbished to ensure the health and safety of both the public and employees, and to preserve and safeguard the dignity and integrity of these sites. Challenges for this project include the physical decay of the monuments, the sheer size of the Vimy Monument, and the technical challenges of safely investigating the tunnel systems while maintaining their cultural integrity. The reinforcement, renewal, and conservation of these memorials will allow Canadians to continue to honour and preserve the memory of those who defended our freedom.

Challenges and Risks

Our Canada Remembers Program has enjoyed a positive response to the projects and initiatives offered. There continues to be increased demands on the Program for enhanced services. We are challenged to continue the engagement of the youth of our communities to carry on the legacy of Veterans' sacrifices and achievements. Additionally, Canada's involvement in military operations throughout the world will continue to contribute to expectations for Remembrance activities associated with present day Canadian Forces. There is increased public support for Remembrance activities and pressure to ensure that events and activities are held across the country and involve all regions. To this end, we will continue to focus our efforts on partnerships through negotiations with current and potential partners.

For more information, please visit the following web sites:

The Canadian Virtual War Memorial
http://www.virtualmemorial.gc.ca

Memorials to Canada's War Dead
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials

Records and Collections
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections

Canadian Battlefield Memorials Restoration Project
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm/Memorials/cbmr

Corporate Administration

Activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our Veterans and other clients.

2003-2004 Total Planned Spending: $57.1 million

Priorities

- Enhancing our policy capacity to ensure more effective use of information and analysis in support of evidence-based decision-making and better public accountability.
- Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and the aspirations of our people.
- Advancing the development of our information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government On-Line.

Planned Activities

To serve our Veterans and other clients, we at Veterans Affairs realize the importance of a strong foundation – sufficient resources, an effective organization, and sound practices. In order to serve our clients, we plan and monitor our activities to adapt to our evolving environment. This way, we ensure that human resources are taken into consideration when the planning and coordination of our activities take place. We ensure communications are always maintained, both internally with staff, and externally with our Veterans and other clients, stakeholders and the community at large. Lastly, we monitor our activities by constantly assessing our challenges and risks, reviewing our time lines, and conducting audits and evaluations. During this reporting period, significant Portfolio strategic initiatives

and projects will be assessed and performance will be reported. This provides Canadians with assurances that our programs are being effectively and efficiently delivered.

Continued attention will be focussed on enhancing both the internal and external dimensions of the Department's **STRATEGIC PLANNING, POLICY AND ANALYTICAL CAPACITIES.**

Planned Results

- Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner
- Portfolio programs, strategic initiatives, activities and projects are assessed and performance reported
- Stakeholder consultation on major Portfolio change initiatives

Collaboration, coordination and partnerships are essential to advancing the Government's policy agenda, improving service delivery, and achieving results for Canadians and, as such, are no less important for delivering on VAC's mandate. Our efforts over the planning period will focus on ensuring that the right internal mechanisms and structures are in place, and continuing to connect with external partners and stakeholders to improve horizontal management and collaboration. Effective planning and engagement of all stakeholders in the policy development process (from problem/issue identification to the formulation/analysis of options) will help to broaden the scope of the possible strategies and enable innovative solutions to be applied to new and old challenges.

Our achievements in this regard will ensure that VAC is well-positioned to contribute to national policy efforts in areas where VAC has a proven track record and where Canadians can benefit from VAC's experience and expertise in health care, disability management, and Remembrance.

Strategic Plans

In order to plan our future activities and align them with our strategic objectives and priorities, VAC has a number of multi-year strategic plans in place.

The **VAC FIVE-YEAR STRATEGIC PLAN 2001-2006: UPDATE 2002** profiles the Department's strategic objectives and priorities in the second year of this five-year strategic plan. This plan is updated on an annual basis to adapt to the changing

needs of our Veterans and other clients. Consideration is also given to today's environment and what impact this may have on the benefits and services we provide to our clients. Update 2003 is expected to be completed in the summer.

From the VAC Five-Year Strategic Plan, flow three related strategic plans:

The **VAC Human Resources Strategic Plan 2002-2007**, addresses important issues such as staff retention and recruitment, learning and development opportunities, the need for greater diversity in the workplace, and assistance for our employees in managing stress and balancing workloads. We invest in our employees by providing them with a supportive work environment that is caring, sharing, open and adaptive, and clearly values our employees and their contributions. This ensures that we have the right people in the right place at the right time to uphold our pledge of quality service to our Veterans and other clients.

The **Veterans Affairs Information Management/Information Technology Strategic Plan 2003-2006**, will ensure that our IM/IT infrastructure and services are clearly aligned with the broader corporate strategic objectives contained in the VAC Five-Year Strategic Plan. The IM/IT Strategic Plan provides the Portfolio with strategies to respond to rapidly changing technologies as well as VAC's evolving business requirements. Planned IM/IT initiatives will improve service delivery to our Veterans and other clients through the implementation of innovative information technology solutions.

Lastly, our **Ste. Anne's Hospital 2002-2007 Strategic Plan**, outlines its strategic objectives and annual priorities with respect to the high quality of care and services it provides to Veterans and eligible civilians. Its vision is to become a leader in the field of dementia care and be renowned for its pain-free living environment and evaluation and treatment of post-traumatic stress disorder.

Key Government Themes and Management Initiatives

Veterans Affairs is strongly committed to the Government of Canada's key themes and management initiatives. Along with other federal departments, Veterans Affairs has been incorporating these initiatives into our day-to-day operations and services. Canadians will find that these initiatives are present in all that Veterans Affairs does to improve the quality of life for our Veterans and other clients. What follows are our planned activities with respect to these initiatives.

Under the Government of Canada's **Service Improvement Initiative**, Veterans Affairs Canada has developed a Service Improvement Plan. The implementation of this plan will be phased in from 2002 to 2005. Using the results of the National Client Satisfaction Survey conducted in June 2001, and other recent departmental studies and reviews, action plans were developed to target specific areas of our services that require improvements.

Commencing in 2003, there will be an annual survey to determine the level of client satisfaction with VAC programs and services and to assess incremental progress with respect to clearly articulated performance outcomes.

Our Portfolio Service Standards have been revised, and a new brochure will be published and available for distribution in April 2003.

Challenges associated with these service improvement activities include: sustaining the overall high level of client satisfaction (85%) over time; ensuring interconnectivity between the Service Improvement Initiative and other strategic priorities within the department; and continuing our efforts to enhance programs and services to meet the complex and escalating needs of our diverse client base within existing resource levels.

In the Autumn of 2003, Veterans Affairs' third **Sustainable Development Strategy** publication is scheduled to be tabled in Parliament. This comprehensive document, covering the period 2004-2006, will build on commitments made in our previous Sustainable Development Strategy publications as well as develop new strategies for the future that reflect the sustainable development agenda of the Government of Canada. Veterans Affairs strives to not only meet our targets, but to surpass them. Targets are measurable and clearly defined in our Strategy and a report card on progress to-date is prepared every six months, which is available on-line. Efforts will continue to link our strategies to the Department's overall strategic priorities and to ensure that our strategies show a commitment to change.

The **Government On-Line** (GOL) initiative is a multi-year project that was established as a result of a commitment made in the 1999 Speech from the Throne. The goal of the Government On-Line initiative is to use information and communication technology to provide Canadians with enhanced access to improved citizen-centred, integrated services, any time, anywhere and in the official language of their choice. Veterans Affairs has completed the essential format and accessibility aspects of the Common Look and Feel objective of GOL

and will be fully compliant early in fiscal year 2003-2004. To support program delivery under GOL, Veterans Affairs continues to focus on three areas: *Pensions and Allowance and Health Care Key Service, Canada Remembers Key Service,* and the *Seniors Cluster.*

The Pensions and Allowance and Health Care Key Service covers the delivery of benefits and services contributing to the independence, quality of life and standard of living of our Veterans and other clients. The Benefits and Health Services On-Line project will begin implementation of E-Health Assessments and E-Pension Applications pending the federal roll-outs of Government of Canada Public Key Infrastructure and Secure Channel. Future deliverables will include an on-line pension application, an interactive interview process, a personal client status inquiry, and electronic guidelines and health on-line.

In addition to the above, VAC has submitted a business case proposal to Treasury Board in response to opportunities identified for a Government On-Line "joined-up service" geared towards a Consolidated Disability Assessment system. Through the business case, VAC is proposing to explore utilizing this technology with potential partner departments for common disability assessment processes. A customized version of VAC's system could be used to fill separate secured data sets for each partner department that would then link to the partner department's own electronic system that supports their specific disability programs. There is considerable cost avoidance potential in saving other departments the cost of building and maintaining an on-line disability assessment processing system that could be utilized by community health providers. Should the business case be accepted by Treasury Board, the next step will be to obtain approval for funding.

The Canada Remembers Key Service involves information on community engagement, national and international memorials, and public information and research. Potential future on-line initiatives include interactive medals, a guide and reservation system for tours to European sites, and Veteran burial information.

VAC continues to lead the Seniors Cluster – a key component of achieving the Government's GOL vision. The showpiece for the Cluster continues to be its on-line presence via Seniors Canada On-line. The second

phase of development of this Cluster involves "service transformation". Through the leadership of senior managers from federal and provincial governments, the voluntary sector and a representative from the Partnership's Citizen Advisory Panel, the Canadian Seniors Partnership is the mechanism by which collaborative, inter-jurisdictional transformation will occur. The most significant deliverable related to this phase is the "*transitions in care*" feasibility study that will determine whether there is a business case for a joined-up service to streamline access to home care and long-term care by Veterans and seniors. If it is determined that there are readiness and capacity to achieve a joined-up service, the next step will be to obtain approval for funding through to December 2005.

Two of our **Modern Comptrollership** initiatives involve values and ethics, and integrated risk management. Our Values and Ethics Program is being designed to strengthen VAC's role as a values-based organization. An assessment of the values and ethics needs of our department has recently been completed. Our next steps will be to develop and implement initiatives that support values-based decision-making and ethical behaviour in the workplace. This will also include training for our staff which will encourage cultural acceptance of a values-based workplace. Ultimately, values and ethics will be incorporated into all of our daily work activities.

Integrated risk management is being phased in throughout the Department. The tools that have been developed and used in a pilot project in our Corporate Services Branch are now being evaluated. Upon completion of this evaluation, these tools will be expanded to other parts of the Portfolio. In future, department-wide assessments will be conducted annually with senior management to ensure an integrated approach to the management of risks. Also, our employees and managers will be provided with sufficient knowledge and tools to perform their roles in a risk-aware workplace. The plans that we are putting in place will result in an increasingly supportive and pro-active environment in regards to risk management. We believe that increased knowledge and awareness of the benefits of risk management will be the key to our success.

The **Voluntary Sector Initiative** (VSI) is a joint initiative to strengthen the capacity of the voluntary sector and to enhance the relationship between this sector and the Government of Canada. Announced in June 2000, the federal government is investing $94.6 million over five years in the following key areas: an Accord, information technology and information management, public awareness, capacity, financing, volunteerism, and regulatory issues.

VAC's involvement with the VSI continues to be our ongoing capacity building project in partnership with the Royal Canadian Legion and in conjunction with the National Council of Veterans Associations and the Army, Navy and Air Force Veterans in Canada. This study, "*Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors*", involves the research and documentation of housing concerns specific to the various regions of Canada, and will be completed in February 2004.

Another capacity building project, recently initiated with Indian and Northern Affairs Canada and the Saskatchewan First Nation Veterans Association, will be completed in October 2003. This project will identify joint policy objectives with the Government of Canada, improve communication practices with First Nations, and develop policy priorities.

Lastly, VAC will be reviewing recommendations made as a result of our "*Giving Voice to Seniors' and Veterans' Interests*" project which was completed in March 2003. This project involved gap analysis research as to what community and home care Veterans and seniors have now and what their actual needs are. Actions taken as a result of these recommendations will allow the voluntary sector and VAC to address broad policy concerns respecting community and home care for this growing segment of the Canadian population.

In addition to the above, VAC will continue to contribute to the VSI's overall planned activities including: implementation of the Accord between the Government of Canada and the voluntary sector; in conjunction with other departments, sharing best practices and recommendations resulting from the various VSI projects; as well as determining the benefits of these partnerships and strengthening VAC's linkages with traditional and non-traditional voluntary sector organizations.

Horizontal Initiatives

The **Health Care Coordination Initiative** (HCCI) was established in 1994 to develop and implement a strategy to coordinate federal government purchasing of health care services and products for federal clients at the lowest possible cost through coordination of effort among departments and agencies. Ten departments and agencies formed a partnership with a view to minimizing inefficiency and duplication in their delivery of health care programs, while maintaining or improving the quality of the services they provide. VAC is the lead department for this initiative and provides executive leadership through the HCCI Secretariat.

Over the planning period, our activities involve the key areas of audiology, dental, oxygen, pharmacy, vision care, equipment recycling, information management, and results-based management. As well, the HCCI has been taking on an additional role in the representation of the federal health care delivery organizations in selected Federal/Provincial/Territorial committees on health.

In the area of *dental care*, planned activities include a common standard for denturist and dentist fees to be implemented in 2003 and 2004, and a review of the operation of the Federal Dental Care Advisory Committee and its terms of reference to ensure the anticipated benefits of this Committee to individual partners are being met. With respect to *oxygen*, standing offer agreements will be put in place in Prairie, Ontario, Quebec and Atlantic regions by October 2004. *Pharmacy* has two activities on the horizon – an annual Federal/Provincial/Territorial Committee Meeting on bulk purchasing of drugs and vaccines which is scheduled for November 2003, and the renewal of an agreement with pharmacists in Saskatchewan which will take place in June 2004. Negotiation of agreements is ongoing for *vision care*. Where feasible, Health Canada, RCMP, National Defence, and VAC will continue to negotiate jointly with providers of vision care products and professional services across the country. Based on the success of the multi-party agreements in the Atlantic, Saskatchewan and Alberta regions, similar agreements will be sought elsewhere when current agreements expire.

The HCCI partners will implement a joint program for *recycling* major medical equipment supplies and equipment. VAC will expand our equipment recycling program nationally and to other departments. For new equipment, the partners will explore a common approach to purchasing medical supplies and equipment. With respect to *information management*, it is anticipated that a Federal Health Information Management Strategy will be developed by March 2004. This strategy will include frameworks for data security, privacy protection, data modelling and standards, and maintaining linkages between Federal/Provincial/Territorial systems. Lastly, for *results-based management*, HCCI will continue with its reporting mechanisms. Work plans will be developed by March 31 of each year, annual reports will be submitted to Treasury Board Secretariat by July of each year, its third Business Plan will be completed by September 2003, and a three-year cumulated report will be submitted to Treasury Board Secretariat by October 2003.

The challenges and risks associated with these key areas are as diverse as the areas and the partners involved. The issues and trends they deal with are complex and inter-related. Therefore, interdepartmental collaboration and information sharing are crucial to our continued success with this initiative. The resulting cost-savings and streamlining of services will benefit all Canadians.

We are entering a period of significant change in how health care is delivered in Canada, following the report of the Commission on the Future of Health Care in Canada (Romanow). The HCCI partner departments represent over $2.6 billion in health care delivery expenditures per year and, therefore, are the sixth largest healthcare delivery jurisdiction in Canada. These departments will play an essential role in the delivery of the federal government's commitments to Canadians for their health care system.

For more information, please visit the following web sites:

VAC Five-Year Strategic Plan 2001-2006: Update 2002
http://www.vac-acc.gc.ca/content/department/reports/vac5yearplan2002_e.pdf

VAC Human Resources Strategic Plan 2002-2007
http://www.vac-acc.gc.ca/content/department/reports/hrstratplan02_e.pdf

Veterans Affairs Sustainable Development Strategy
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

Veterans Affairs Government On-Line
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep

Seniors Canada On-line
http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

Voluntary Sector Initiative
http://www.vsi-isbc.ca/

Veterans Review and Appeal Board Program

Strategic Outcome

Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program

2003-2004 Total Planned Spending: $10.4 million

Planned Activities

The Veterans Review and Appeal Board Program is delivered by the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), which is a quasi-judicial agency independent of Veterans Affairs Canada. This Program provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board. VRAB's mandate, authorized under the *Veterans Review and Appeal Board Act* and Regulations, includes the rendering of decisions on reviews and appeals of disability pensions under the *Pension Act* and other Acts of Parliament, and final appeals on War Veterans Allowance cases under the *War Veterans Allowance Act.*

As well, VRAB adjudicates on duty-related disability pension applications for review and appeal under the authority of the *Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act* and the *Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act.*

Avenues of redress are provided to Canadians who are dissatisfied with a disability pension decision made by Veterans Affairs Canada or its predecessors, or a Review Committee decision regarding a War Veteran's Allowance claim, and ensure applicants receive the benefits to which they are entitled.

The Board continues to strengthen its effectiveness by developing and approving policies both to enhance and improve existing procedures and to introduce new rules of practice. To provide a full and fair hearing, the Board must have available all the material relating to the proceeding. The streamlining of document record keeping at the first decision level has resulted in the Board increasing resources to ensure relevant material necessary is available and to meet its regulatory obligations. VRAB schedules and conducts review hearings in over 40 locations across Canada while appeal hearings are held in Charlottetown. With improved case preparation and scheduling, VRAB will be well-situated to increase its average of 565 review and 170 appeal hearings convened each month.

Planned Results

- Independent review and appeal process
- Consistent and timely adjudication of claims
- Clients informed of their rights

VRAB provides new Member training, ongoing professional development for staff and Members, teleconference and videoconference hearings, and additional software and technology to support its hearings. The Board monitors progress through performance and case management to improve consistency and timely adjudication of claims.

In meeting the challenge of increasingly complex medical conditions, interrelationships and pension considerations, the Board plans training sessions and annual conferences where specialists focus on medical, military and legal issues in disability compensation. VRAB will publish training materials and specialized medical information to assist its Members and staff and promote consistency in decision making.

The Board is implementing the alternate method of hearing by teleconference to provide more timely scheduling of claims and to allow access for specific clients

who are unable to attend their oral review hearing. The use of videoconference technology at the appeal level will be extended to give Advocates across the country additional opportunities to present their clients' cases in a more efficient manner. Improvements in the scheduling of cases will result in increased numbers of claims being adjudicated on a more timely basis.

VRAB will increase contact with Veterans and other clients at each level of decision making. Over the next two to three years, the Board plans to increase and improve its communication with the public in a number of areas including revising its decision document, publishing a brochure, enhancing its web site, and conducting a client satisfaction survey. Although the Board will require significant financial and human resources for the expansion of the web site and translation of documents, this increased service and contact with Veterans and other clients is a priority in providing quality service and raising public awareness of the Board's role in the adjudication process.

For more information, please visit the following web site:

The Veterans Review and Appeal Board
http://www.vrab-tacra.gc.ca/

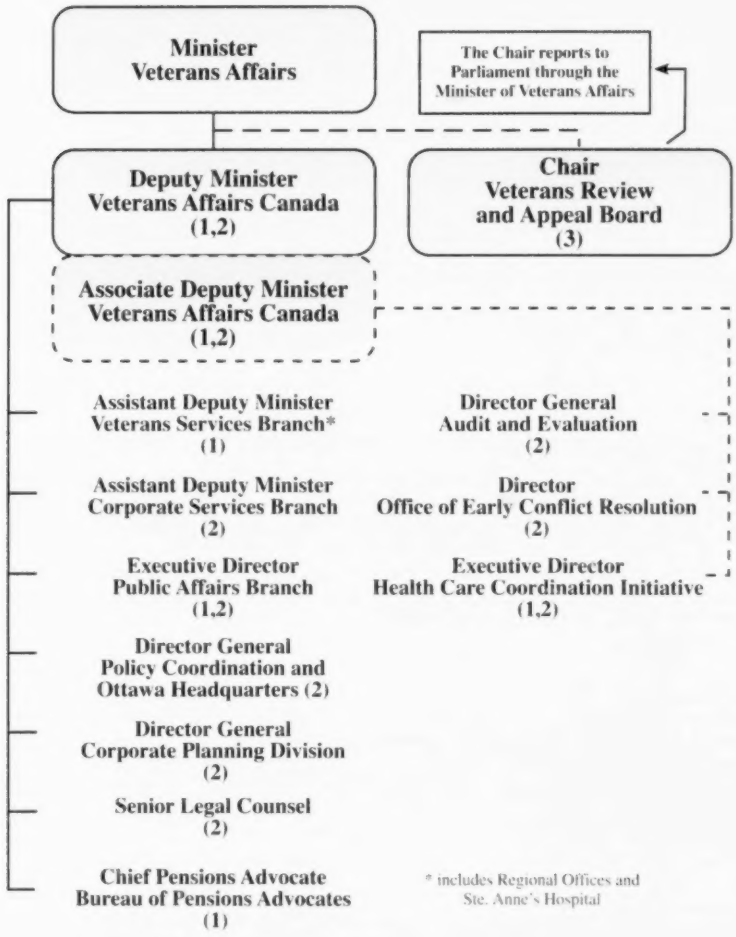
Organization

Strategic Outcomes and Business Lines

The following table identifies our business line resources by strategic outcome for the fiscal year 2003-2004.

Business line	($ millions)					
	① Benefits and Services Programs ② Pension Advocacy Program ③ Canada Remembers Program ④ Corporate Administration ⑤ Veterans Review and Appeal Board Program					Total
	Strategic Outcome					
	①	②	③	④	⑤	
Benefits and Services	2,402.8	8.2	43.8	--	--	2,454.8
Corporate Administration	--	--	--	57.1	--	57.1
Total for Veterans Affairs Canada						**2,511.9**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	10.4	10.4
Total for the Veterans Affairs Portfolio						**2,522.3**

Accountability



Business Line	Associated Expenditures ($ millions)	Associated Full-Time Equivalents
Veterans Affairs Program	**2003-2004**	**2003-2004**
(1) Benefits and Services Business Line	2,454.8	2,727
(2) Corporate Administration Business Line	57.1	475
Veterans Review and Appeal Board Program		
(3) Veterans Review and Appeal Board Business Line	10.4	124

Portfolio Planned Spending

The table below summarizes the Portfolio's Main Estimates, Budget and other associated adjustments to arrive at the total planned spending requirement for the entire organization. It also identifies planned Full-Time Equivalents levels over the planning period.

($ millions)	Forecast Spending 2002-2003*	**Planned Spending 2003-2004**	Planned Spending 2004-2005	Planned Spending 2005-2006
Budgetary Main Estimates (gross)				
Total Main Estimates	2,273.4	**2,498.1**	2,560.8	2,625.7
Adjustments**	228.5	**24.2**	20.8	26.8
Net Planned Spending	2,501.9	**2,522.3**	2,581.6	2,652.5
Less: Non-respendable revenue	31.9	**30.9**	29.7	28.6
Plus: Cost of services received without charge	24.5	**24.5**	24.5	24.5
Net Cost of Programs	2,494.5	**2,515.9**	2,576.4	2,648.4
Full-Time Equivalents	3,525	**3,326**	3,312	3,318

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

** Adjustments are to accommodate approvals obtained since the Annual Reference Level Update (ARLU) exercise.

The planned spending trend over the three-year period covered by this Report on Planning and Priorities reflects increased spending in several program areas, but primarily for disability pensions and payments made to or on behalf of clients for health services. While total client numbers are expected to decline slightly over the three-year period, expenditures will increase. This is due to inflationary increases in the cost of health services and the annual indexation of disability pension benefits, based on Consumer Price Index changes. As well, increases in the level and number of disabilities and the increased health needs of an aging clientele will contribute to the increased spending over the planning period.

Annexes

Table 1: Summary of Capital Spending by Program and Business Line

($ millions)	Forecast Spending 2002-2003*	**Planned Spending 2003-2004**	Planned Spending 2004-2005	Planned Spending 2005-2006
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services Business Line*	4.7	**24.0**	20.5	28.7
Corporate Administration Business Line	0.2	**1.0**	1.0	1.0
Total	4.9	**25.0**	21.5	29.7

* Capital spending for the Benefits and Services business line includes Major Capital Project Spending identified below (excluding salary and Operating and Management costs for the project team) for 2002-2003 to 2005-2006. Funding has been approved by Treasury Board through Preliminary Project Approval (PPA) for 2002-2003, with funding to be approved for future years through a submission to Treasury Board for Effective Project Approval (EPA).

Table 2: Details on Major Capital Project Spending

($ millions)	Current Estimated Total Cost*	Forecast Spending to March 31, 2003	**Planned Spending 2003-2004**	Planned Spending 2004-2005	Planned Spending 2005-2006	Future Year Spending Requirement
Veterans Affairs Program						
Benefits and Services Business Line						
Ste. Anne's Hospital Renovations Project (PPA)	67.7	3.4	**17.4**	13.2	22.2	11.5
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (PPA)	30.0	4.6	**6.8**	7.6	6.8	4.2
Total	97.7	8.0	**24.2**	20.8	29.0	15.7

* The current estimated total cost for the above projects is based upon indicative estimates. Treasury Board has approved funding based on PPA to 2002-2003. Funding for 2003-2004 and future years will be requested through a Treasury Board submission for EPA.

Table 3: Summary of Transfer Payments

($ millions)	Forecast Spending 2002-2003*	**Planned Spending 2003-2004**	Planned Spending 2004-2005	Planned Spending 2005-2006
Grants				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services Business Line	1,537.9	**1,595.9**	1,647.7	1,706.8
Corporate Administration Business Line	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Grants	1,537.9	**1,595.9**	1,647.7	1,706.8
Contributions				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services Business Line	193.4	**193.2**	197.6	198.8
Total Contributions	193.4	**193.2**	197.6	198.8
Total Grants and Contributions	1,731.3	**1,789.1**	1,845.3	1,905.6

* Reflects the best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

Table 4: Sources of Non-Respendable Revenue

($ millions)	Forecast Revenue 2002-2003*	**Planned Revenue 2003-2004**	Planned Revenue 2004-2005	Planned Revenue 2005-2006
Veterans Affairs Program				
Provincial hospital and medical insurance plans	17.7	**16.8**	15.7	14.6
Other in-patient hospital services	5.2	**5.1**	5.0	5.0
Recovery of pensions from foreign governments and services to foreign Veterans	3.5	**3.5**	3.5	3.5
Refund of previous year's expenditures	5.0	**5.0**	5.0	5.0
Other	0.5	**0.5**	0.5	0.5
Sub-Total	31.9	**30.9**	29.7	28.6
Veterans Review and Appeal Board Program	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Non-Respendable Revenue	31.9	**30.9**	29.7	28.6

* Reflects the best forecast of total planned revenue to the end of the fiscal year.

Table 5: Net Cost of Programs for the Estimates Year

($ millions)	Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Program	Total
Net Planned Spending	2,511.9	10.4	**2,522.3**
Plus: Services received without charge			
Accommodations provided by Public Works and Government Services Canada	12.2	0.7	**12.9**
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	9.8	0.4	**10.2**
Workers Compensation coverage provided by Human Resources Development Canada	0.9	---	**0.9**
Salary and Associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	0.5	---	**0.5**
Sub-Total	2,535.3	11.5	**2,546.8**
Less: Non-respendable Revenue	30.9	---	**30.9**
2003-2004 Net Cost of Program	2,504.4	11.5	**2,515.9**

Table 6: Major Regulatory Initiatives

The following major regulatory initiatives are scheduled for implementation during the time period April 1, 2003 to March 31, 2006:

Regulations	Planned results
Veterans Health Care Regulations	• Extend Veterans' health care programs to military personnel injured during service in special duty operations (where they are exposed to conditions of elevated risk). This will provide for comprehensive benefits, such as home-based care, dental services, pharmaceutical products, vision care, etc., in the event of injury during service.
Veterans Burial Regulations	• Integrate and harmonize Veterans' burial programs by consolidating their existing governing regulatory texts: the *Veterans Burial Regulations, 1995* and the *Last Post Fund Regulations, 1995*. • Provide for the implementation of a complete partnership with a Veterans organization (the Last Post Fund) for program delivery and administration, to provide for better quality service. • Ensure equal treatment under the law for all common-law partners, in accordance with recent federal legislation (S.C. 2000, c. 12). • Address technical observations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.
Veterans Allowance Regulations	• Harmonize definitions related to blindness. • Facilitate recovery of overpayments. • Improve the accounting for client absences from Canada. • Ensure equal treatment under the law for all common-law partners, in accordance with recent federal legislation (S.C. 2000, c.12).

Contact Us

General Enquiries

If you wish to make a general enquiry about the Department, its programs or services, please contact your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office. Locations and telephone numbers can be found in the government pages of your local telephone directory. If you wish to make a general enquiry about the Board, please call 1-800-450-8006.

Portfolio Publications

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services. Copies of these publications can be obtained from your nearest district or regional office.

Our Corporate Planning Division is responsible for coordinating the development of this report, the associated Departmental Performance Report, as well as a number of other departmental reports. These are available on-line at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. For more information or if you have any questions, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, PE C1A 8M9

Telephone: (902) 566-8150
Facsimile: (902) 368-0437
E-mail: plan@vac-acc.gc.ca

Index

administered account 17
Atlantic Blue Cross Care 13,19
benefits and services 6,7,9-11,13-15,31,33,41,42,44,45
Bureau of Pensions Advocates 22,23
Canadian Forces (CF) 1,2,3,7,9-12,15,19,20,22,24,28
Dementia Care Initiative 16
disability pension 2,3,6,9-12,15,16,20-22,38,43
Falls Prevention Initiative 17
Federal Health Claims Processing System 19
First Nations Veterans 17,18
Government On-Line (GOL) 2,12,29,32,33,37
grants and contributions 9,45
Health Care Coordination Initiative (HCCI) 35-37
Integrated Service Delivery Framework 2,7,15
long-term care 11,16,18,21,34
Métis and Non-Status Indian Veterans 18
Modern Comptrollership 2,34
National Quality Assurance Program 18
partners 13,28,30,36,37,48
Prisoners of War (POW) 18
Remembrance 1,2,12,24,25,26,27,28,30
research 16,18-20,24,26,33,35
Royal Canadian Legion (RCL) 18,35
Royal Canadian Mounted Police 1-3,6,7,10-12,14,15,19-22,24,36,38
seniors 16,17,33-35,37
service improvement 7,11,12,23,29,32
Ste. Anne's Hospital 17,21,31,44
strategic outcome 11,13-15,22,24,29,38,41
survivors 3,7,9,18
Sustainable Development Strategy 32,37
Table of Disabilities 16,21
transition services 10,20,21
Veterans Independence Program 19,21
Veterans Review and Appeal Board (VRAB) 3-6,9,11,13,14,38-42,46
Voluntary Sector Initiative (VSI) 34,35,37
war Veterans 1-3,6,11,15

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses
2003-2004

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaire

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le Budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le Budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2003.

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès
des Éditions du gouvernement du Canada
Communication Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.communication.gc.ca

No de catalogue : BT31-2/2004-III-49
ISBN 0-660-62296-3

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Government of Canada
Veterans Affairs

Anciens Combattants
Rapport sur les plans et les priorités

Budget des dépenses 2003-2004
Partie III

Approuvé :

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Messages et déclaration de la direction 1
Message du ministre 1
Message du président du TACRA 3
Déclaration de la direction 5

Au sujet d'Anciens Combattants 6

Survol de la planification 9

Plans et priorités par résultats stratégiques 12
Sommaire 12
Nos partenaires clés 14
Programmes de prestations et de services 16
Programme de défense des droits relatifs aux pensions 24
Programme « Le Canada se souvient » 26
Administration ministérielle 31
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 41

Organisation 44
Résultats stratégiques et secteurs d'activité 44
Responsabilisation 45
Dépenses prévues du Portefeuille 46

Annexes 47
Tableau 1 : Sommaire des dépenses d'immobilisation par programme et par secteur d'activité 47
Tableau 2 : Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations 47
Tableau 3 : Sommaire des paiements de transfert 48
Tableau 4 : Source des recettes non disponibles 49
Tableau 5 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire 50
Tableau 6 : Principales initiatives réglementaires 51

Pour nous joindre 52

Index 53

Messages et déclaration de la direction

Message du ministre

Vivant dans un monde où la paix et la sécurité ont pris une toute nouvelle importance, les Canadiens et les Canadiennes sont très sensibilisés à la dette qu'ils ont envers les anciens combattants du temps de guerre, les anciens combattants et les militaires actifs des Forces canadiennes, de même qu'envers les membres et ex-membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), qui ont tous servi le Canada avec honneur et qui, dans certains cas, ont fait l'ultime sacrifice pour la défense de la liberté et de la démocratie. Leurs vaillants efforts dans les conflits et les opérations de maintien de la paix et au titre du maintien de l'ordre ont été essentiels à la sécurité de notre pays et à l'épanouissement de notre nation.

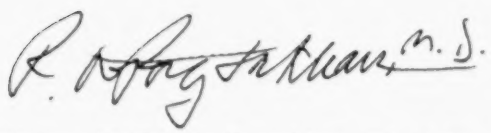
Les anciens combattants et nos autres clients ont contribué énormément à la qualité de notre vie et de celle d'autres peuples, et ils méritent que nous soulignions leurs réalisations en signe de gratitude et de souvenir. C'est ce mandat de reconnaissance et de commémoration qui guide nos activités et qui transparaît dans les services et avantages de qualité décrits dans le présent Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004. Le rapport comprend les prévisions des dépenses et l'orientation stratégique du Ministère pour les trois prochaines années. En plus de préciser les activités planifiées d'Anciens Combattants et les résultats escomptés, le rapport renferme de l'information sur les ressources requises pour atteindre ces résultats. C'est avant

L'orientation stratégique du Portefeuille pour les trois prochaines années sera centrée sur le maintien de l'excellence des services dispensés à nos anciens combattants du temps de guerre et sur l'amélioration des services aux anciens combattants et militaires actifs des Forces canadiennes, de même qu'à nos clients de la GRC.

tout un rapport sur les avantages et les services axés sur le client qu'offre Anciens Combattants et sur la satisfaction des besoins de chaque ancien combattant et de chaque client avec tout le respect, l'équité, la courtoisie et la dignité qui leur sont dus.

L'orientation stratégique du Portefeuille pour les trois prochaines années sera centrée sur le maintien de l'excellence des services dispensés à nos anciens combattants du temps de guerre et sur l'amélioration des services aux anciens combattants et militaires actifs des Forces canadiennes, de même qu'à nos clients de la GRC. Elle prévoit des innovations dans la prestation des services et traite de questions liées aux soins de santé, aux pensions d'invalidité et au souvenir. La fonction de contrôleur moderne, la modernisation des ressources humaines, la mise en oeuvre d'initiatives liées au Gouvernement en direct et l'amélioration continue de nos politiques sont autant de principes inhérents à notre orientation stratégique et essentiels à la planification de nos priorités.

Le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004 d'Anciens Combattants détermine notre cheminement, fixe nos objectifs et décrit la façon de les atteindre. La gestion axée sur les résultats, l'amélioration de la prestation des services grâce à l'Approche pour un service axé sur le client et au Cadre de prestation intégrée des services qui en écoule, le efforts soutenus pour améliorer la qualité de vie des anciens combattants et de nos autres clients, et la commémoration des personnes qui ont si bien servi le pays en temps de guerre, de conflit et de paix sont autant de facteurs qui continueront de définir Anciens Combattants au cours des prochaines années, alors que nous nous efforcerons de relever tous les défis avec le même dévouement et la même détermination qui animent les gens que nous servons.

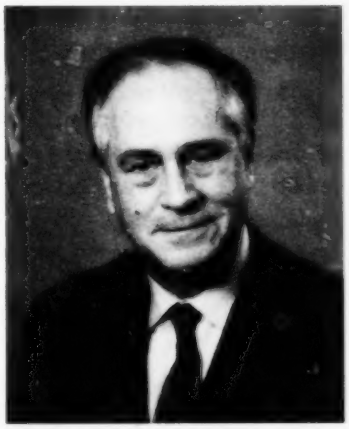


L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président du TACRA

Je suis membre du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) depuis plus de quatre ans et j'assumerai maintenant les fonctions de président par intérim. Au fil des ans, j'ai eu l'occasion de rencontrer des clients et de voyager un peu partout au pays pour entendre des demandes présentées à tous les niveaux d'appel. Ces anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, ces membres actifs des Forces Canadiennes et de la GRC ou ceux qui en ont été libérés, ces survivants et ces personnes à charge de tous âges interjettent appel auprès d'un tribunal professionnel résolu à offrir un processus d'arbitrage équitable à l'égard des demandes de pension d'invalidité et d'allocation d'ancien combattant.

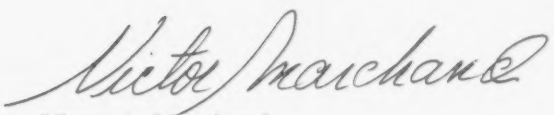
J'entends concrétiser davantage l'engagement du Tribunal en matière d'excellence et offrir un service de qualité à chaque client par voie du processus de révision et d'appel en assurant la prise de décisions éclairées, en informant les clients des processus leur permettant d'exercer leur droit d'appel, et en réglant les demandes rapidement. Le Tribunal poursuivra la révision de ses politiques et de ses pratiques afin de continuer à offrir un service de qualité. Il se tiendra en outre au fait des changements apportés au chapitre des allocations d'invalidité et veillera au respect de son mandat et de ses objectifs. Pendant la période couverte par ce rapport, je compte améliorer le processus décisionnel, mettre en place un



Le Tribunal poursuivra la révision de ses politiques et de ses pratiques afin de continuer à offrir un service de qualité et de se tenir au fait des changements apportés au chapitre des allocations d'invalidité et veillera au respect de son mandat et de ses objectifs.

système de gestion efficace des demandes, et améliorer la communication avec les clients et leurs représentants.

Le Tribunal est composé d'un groupe d'employés et de membres dévoués et professionnels. Les anciens combattants et les clients de tous âges peuvent avoir la certitude que leur dossier sera examiné de façon transparente et impartiale par un tribunal qui remplit avec rigueur son mandat : entendre, trancher et traiter toutes les demandes conformément à la Loi.



Victor A. Marchand
Président par intérim, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Déclaration de la direction

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004 d'Anciens Combattants Canada (ACC) et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004 :*

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités du Portefeuille.
- Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Le document est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministérielle.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Larry Murray, sous-ministre
Anciens Combattants Canada
le 20 janvier 2003

Victor Marchand,
président par intérim
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
le 20 janvier 2003

Au sujet d'Anciens Combattants

Le **PORTEFEUILLE** des Anciens Combattants se compose d'Anciens Combattants Canada (le **MINISTÈRE**) et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le **TRIBUNAL**), qui est indépendant du Ministère :

> Anciens Combattants Canada procure des prestations et des services aux Canadiens et aux Canadiennes admissibles qui ont servi le pays en temps de guerre et de paix et lors d'opérations de maintien de la paix, et rend hommage à leurs sacrifices et à leurs réalisations dans la défense de la liberté.
>
> Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a pleine et entière juridiction pour entendre, juger et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont adressées en vertu de la *Loi sur les pensions* et la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*. Le Tribunal rend également des décisions sur les demandes de pension d'invalidité liées au service en vertu de la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada* et de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.

La **MISSION** d'Anciens Combattants Canada est d'offrir des avantages et des services exemplaires et axés sur le client qui répondent aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et de leurs familles en reconnaissance des services qu'ils ont rendus au Canada. Elle consiste aussi à perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Le rôle du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est d'assurer que les anciens combattants et les autres clients aient accès à un processus indépendant de révision et d'appel, que le règlement de leurs demandes soit uniforme et effectué en temps opportun, et qu'ils soient informés de leurs droits.

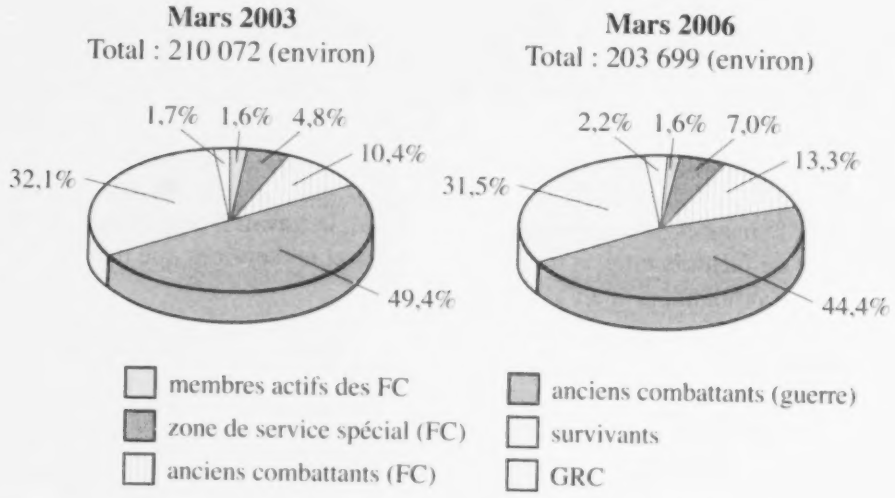
Anciens Combattants accorde une grande **VALEUR** à la contribution des hommes et des femmes en uniforme au développement de la nation canadienne et leur rend hommage pour les sacrifices qu'ils ont consentis dans la défense de la liberté et de la paix dans le monde. En leur exprimant notre gratitude, nous citons en exemple les principes sacrés qu'ils ont défendus.

L'intégrité, le respect, le service, la responsabilité, le travail d'équipe et l'équilibre sont autant de facteurs reflétés dans les avantages et les services que nous offrons aux anciens combattants et à nos autres clients.

Le **CADRE DE PRESTATION INTÉGRÉE DES SERVICES** (CPIS) a pu être élaboré grâce à l'amélioration continue de l'Approche pour un service axé sur le client, et il constitue la prochaine étape logique dans l'amélioration du service à partir de nos acquis. Ce cadre tient compte des priorités énoncées dans le Plan stratégique quinquennal d'ACC, de même que des principes que sous-tendent la mission, la vision, les valeurs et l'éthique du Ministère en ce qui touche l'ASAC, le Cadre stratégique du continuum des services, le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé et le Réseau de prestation des services aux clients.

Le CPIS est mis en oeuvre afin de répondre aux préoccupations exprimées par les gestionnaires et le personnel concernant la charge de travail, l'éclaircissement des rôles et la prestation uniforme des services dans tout le pays. Grâce au CPIS, les anciens combattants et les autres clients d'ACC recevront les avantages et les services auxquels ils ont droit, et le Ministère pourra uniformiser la prestation des services dans l'ensemble du pays. Ce cadre constitue une étape évolutive dans le service exemplaire axé sur le client.

Anciens Combattants sert de nombreuses personnes, dont des anciens combattants, des militaires actifs des Forces canadiennes, des membres et ex-membres de la GRC, leurs survivants et personnes à charge, de même que certains anciens combattants alliés et civils admissibles. Au cours des trois prochaines années, le nombre de personnes servies par Anciens Combattants s'établira comme suit :



Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Le Portefeuille (Structure organisationelle) :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization

Le Ministère :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department

Le Tribunal :
http://www.vrab-tacra.gc.ca

Législation appliquée par Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation

Survol de la planification

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants continuera de servir nos anciens combattants, nos autres clients et leurs familles, et ce, de façon efficace et avec célérité. Le contexte actuel présente de nombreux défis à relever, dont notamment celui posé par les pressions exercées à l'externe et celui de la saine gestion de nos ressources en période de restrictions fiscales.

Anciens Combattants Canada prévoit affecter 2,5 milliards de dollars au cours de l'exercice 2003-2004 au financement de ses opérations et des programmes et services destinés aux anciens combattants et aux autres clients. Les subventions et les contributions, qui s'élèveront à environ 1,8 milliards de dollars (soit 71 % du budget d'ACC), sont affectées au paiement des pension d'invalidités, à la prestation de soins de santé, au financement de funérailles et d'inhumations et à d'autres avantages connexes. Ces subventions et contributions sont assujetties à des conditions particulières.

Le solde de 29 p. 100 du budget du Ministère (environ 723 millions de dollars) est réservé aux ressources de fonctionnement. Environ 449 millions de dollars servent à financer les avantages médicaux, les services des hôpitaux communautaires, les frais de déplacement des anciens combattants pour les examens médicaux et les visites au bureau de district. Une somme de 274 millions de dollars est affectée aux dépenses de fonctionnement et d'immobilisation.

En ce qui concerne le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), les dépenses prévues pour 2003-2004 s'élèvent à 10,4 millions de dollars, lesquels serviront à financer les dépenses de fonctionnement et d'immobilisation.

Le portefeuille des Anciens Combattants est soumis aux mêmes contraintes de changement et aux mêmes pressions que la plupart des autres organismes. Le vieillissement de la population canadienne, le système sur les soins de santé actuel et futur, les attentes élevées de la part du public, les avancées technologiques et les initiatives en matière de sécurité mondiale sont autant de facteurs qui ont tous une incidence sur les prestations et les services assurés par le Portefeuille à nos anciens combattants et à nos autres clients.

Le principal défi que doit relever le Portefeuille demeure la diversité des personnes que nous servons et la complexité de leur besoins en constante évolution. De mars 2003 à mars 2006, le nombre des anciens combattants que

nous servons devrait diminuer d'environ 13 p. 100. Au cours de cette même période, le nombre de nos jeunes retraités des Forces canadiennes, de nos membres toujours en service et des personnes qui ont servi dans une zone de service spécial devrait augmenter de quelque 26 p. 100. Entre-temps, le nombre de survivants ne devrait augmenter que très peu au cours de la même période (moins de 5 p. 100). Malgré la baisse du nombre de clients, la charge de travail des employés d'ACC continue d'augmenter à cause de nombre de facteurs, notamment le nombre accru de besoins urgents des anciens combattants plus âgés ayant servi en temps de guerre, le besoin d'établir de nouveaux services de transition, de réadaptation et de counselling à l'intention des clients plus jeunes des FC et l'augmentation importante du nombre de premières demandes de pension d'invalidité soumises par les membres de tous les groupes de clients.

Un autre groupe, les membres de la GRC, sera admissible aux prestations et aux services d'Anciens Combattants en vertu d'un protocole d'entente signé par les deux organismes le 5 septembre 2002. Conformément à ce protocole, la GRC a transféré à Anciens Combattants, selon le principe de la récupération des coûts, ses responsabilités en ce qui a trait au règlement et à l'évaluation des demandes de pension d'invalidité. Il a également transféré à Anciens Combattants ses obligations relatives au paiement et à l'administration des compensations et de certains avantages de soins de santé découlant des affections pensionnées des membres en service, des retraités pensionnés et des membres civils de la GRC qui y sont admissibles. Tous ces groupes ont des besoins divergents, parfois urgents, et Anciens Combattants devra adapter ses politiques et ses programmes afin de satisfaire ces besoins en évolution.

Le discours du Trône de septembre 2002 a établi un très ambitieux programme d'action pour le gouvernement du Canada et un certain nombre de ces priorités auront une incidence sur nos programmes. Comme il se doit, Anciens Combattants participera aux efforts du gouvernement en ce qui touche la politique internationale et de défense, la réforme des soins de santé et la mise en oeuvre de l'accord du secteur bénévole.

Certaines pressions venant de l'extérieur peuvent également avoir une incidence sur les programmes et les services du Portefeuille. La réponse du gouvernement du Canada au rapport de la Commission Romanow, *Guidé par nos valeurs - L'avenir des soins de santé au Canada*, peut avoir une incidence sur la nature et la portée des partenariats qu'a conclu Anciens Combattants Canada avec les provinces, les territoires, les municipalités et le secteur bénévole en ce qui touche l'administration de nos programmes de soins de santé et de soins à domicile.

En outre, Anciens Combattants est grandement touché par les avancées en sciences de la santé et en technologie de l'information qui ont un impact sur l'administration de nos programmes et services. Dans le présent contexte, où les changements sont nombreux et les ressources sont limitées, le maintien de la réputation d'excellence du service à la clientèle de notre Portefeuille exigera un esprit de constante innovation dans l'administration de nos programmes et services. En outre, si les tensions à l'échelle internationale devaient s'accroître et tourner au conflit, le nombre d'anciens combattants et de membres des Forces canadiennes et de la GRC qui s'adressent à Anciens Combattants pour obtenir de l'aide pourrait augmenter.

Le défi continu que doit relever Anciens Combattants est d'assurer, là où il y a lieu, la pertinence et la réactivité des programmes et des politiques qui relèvent de notre mandat et de notre budget en ce qui concerne les besoins émergeants des anciens combattants des Forces canadiennes et de la GRC, tout en assurant l'excellence des services que nous offrons aux anciens combattants du temps de guerre du Canada.

Plans et priorités par résultats stratégiques

Sommaire

Afin de maintenir la priorité accordée aux besoins de nos anciens combattants et de nos autres clients, Anciens Combattants a précisé comment nous fournirons les avantages et les services de notre compétence. Ceux-ci sont d'ailleurs reflétés dans nos résultats stratégiques et nos priorités.

Les RÉSULTATS STRATÉGIQUES d'Anciens Combattants sont les suivants :

① **Programmes de prestations et de services :** Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie;

② **Programme de défense des droits relatifs aux pensions :** Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité;

③ **Programme « Le Canada se souvient » :** Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation;

④ Les activités du secteur de l'**Administration ministérielle** se concentrent surtout sur l'amélioration des services et de l'efficacité organisationnelle par l'entremise de la gestion stratégique de l'effectif, de l'amélioration des communications, de l'utilisation accrue de la technologie et de la contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans les domaines qui sont directement liés au bien-être et à la reconnaissance des anciens combattants et des autres clients; et

⑤ **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :** Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.

La principale priorité d'Anciens Combattants Canada est de servir tous les anciens combattants comme ces derniers ont servi leur pays. Au cours des exercices 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006, nos efforts et nos activités continueront de porter sur la satisfaction des besoins des anciens combattants, qu'il s'agisse d'anciens combattants des guerres du 20e siècle ou des conflits et des opérations de l'ère moderne.

Des programmes et des services bien établis sont en place pour satisfaire les besoins des anciens combattants qui, à un âge avancé, ont des exigences tout à fait particulières en matière de santé et de soins de longue durée. Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre méritent toujours notre attention, et nous ferons en sorte dans nos travaux d'assurer que tous les anciens combattants jouissent d'une bonne qualité de vie. Anciens Combattants prendra donc les mesures qui s'imposent pour régler les problèmes actuels et émergeants auxquels font face les anciens combattants et pour respecter les engagements de l'ensemble du gouvernement.

Les PRIORITÉS d'Anciens Combattants Canada sont groupées sous deux objectifs stratégiques et sont revues chaque année afin d'assurer qu'elles soient toujours pertinentes et opportunes. Suivant la révision de novembre 2002, les priorités sont les suivantes :

Objectif stratégique 1 : Intégrité de nos programmes et amélioration des services

- Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes;
- Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles;
- Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de souvenir au moyen de partenariats efficaces;
- Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques;
- Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergeants de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Objectif stratégique 2 : Efficacité organisationnelle

- Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens;
- Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct;
- Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public.

Nos partenaires clés

Les partenariats sont essentiels à Anciens Combattants pour servir nos anciens combattants et nos autres clients. Nous collaborons avec les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux, avec des organismes du secteur privé et avec des partenaires internationaux, dont notamment les suivants :

Résultat stratégique					Partenaire clé
①	②	③	④	⑤	
●			●		Service Croix Bleue de l'Atlantique
		●	●		Communications Canada
		●	●		Patrimoine Canadien
			●		La Commission canadienne des droits de la personne
		●			Musée canadien de la guerre
		●			Commission de la sépulture de guerre du Commonwealth
			●		Le ministère des Finances Canada
●		●			Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

① **Programmes de prestations et de services**
② **Programme de défense des droits relatifs aux pensions**
③ **Programme « Le Canada se souvient »**
④ **Administration ministérielle**
⑤ **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

Résultat stratégique					Partenaire clé
①	②	③	④	⑤	
●		●			Gouvernements étrangers et organismes internationaux
●			●		Santé Canada
●			●		Développement des ressources humaines Canada
●			●		Affaires indiennes et du Nord canadien
●		●	●		Industrie Canada
●		●	●		Ministère de la Justice Canada
		●			Fonds du Souvenir
		●	●		Gouvernements et organismes provinciaux, territoriaux et municipaux
●	●	●	●	●	Défense nationale
		●	●		Établissements scolaires du secteur privé
●		●	●		Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
●	●	●	●	●	Gendarmerie royale du Canada
			●		Statistique Canada
●		●	●		Secrétariat du Conseil du Trésor
●	●	●	●	●	Organisations d'anciens combattants
●		●	●		Secteur bénévole

① **Programmes de prestations et de services**
② **Programme de défense des droits relatifs aux pensions**
③ **Programme « Le Canada se souvient »**
④ **Administration ministérielle**
⑤ **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

Programmes de prestations et de services

Résultat stratégique

Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.

Total des dépenses prévues pour 2003-2004 : 2 402,8 millions de dollars

Priorités

- Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes.
- Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles.
- Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques.
- Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et nouveaux de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Activités prévues

Comme ce résultat stratégique porte sur les prestations et les services offerts aux anciens combattants et aux autres clients, ses composantes sont variées et nombreuses. Les activités comprennent notamment nos opérations quotidiennes, les modifications apportées à la politique et aux lois et la réalisation d'importantes rénovations. Nos principales activités, lesquelles sont centrées sur l'amélioration de la qualité de vie des anciens combattants et de nos autres clients, sont décrites ci-après.

Le CADRE DE PRESTATION INTÉGRÉE DE SERVICES vise trois objectifs : assurer un service uniforme et exemplaire dans tout le pays; assurer que les ressources financières et humaines soient

affectées là où elles sont le plus nécessaires; clarifier les attentes des clients et du personnel en matière de service. Au cours de la période de planification, il est prévu que les initiatives suivantes seront mises en oeuvre : un centre d'expertise pour évaluation préliminaire proactive; un service satellite pour les règlements en langue française; un centre d'expertise pour les pays étrangers; divers examens, notamment un examen de nos opérations liées aux finances, à l'administration et au personnel, ainsi qu'un examen du rôle fonctionnel régional dans la prestation des services. En outre, la conception et la mise en oeuvre d'un réseau national de centres d'appels et de centres d'expertise pour autorisation de traitements sera également lancée.

Résultats escomptés

- Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie
- Amélioration du niveau de vie de base
- Services et programmes axés sur le client et offerts de façon opportune équitable et uniforme
- Autonomie des clients et mode de vie sain
- Optimisation de la santé
- Soins appropriés dans le lieu le plus propice
- Amélioration de la qualité de la vie
- Soins de qualité au terme de la vie

Les travaux sur la mise à jour de la **Table des invalidités** vont bon train. Il est prévu qu'elle sera mise en application en 2003-2004 et qu'elle sera versée dans Internet par la suite. Cette Table des invalidités comportera des lignes directrices complètes sur l'évaluation des invalidités, ce qui accroîtra la transparence du processus de prestations d'invalidité et permettra à Anciens Combattants de justifier ses décisions auprès des anciens combattants et des autres clients.

La **Recherche** est importante pour ACC, car elle est essentielle à l'élaboration de programmes et de services novateurs adaptés aux besoins en évolution des anciens combattants et des autres clients. Elle permet également l'élaboration et le raffinement de nos programmes, de nos politiques et de nos pratiques. ACC entreprendra des activités de recherche dans des domaines comme la santé mentale et le SSPT, des questions de santé (par exemple la guerre du Golfe), les services de santé, la promotion de la santé et les soins de fin de vie.

L'**Initiative sur les soins aux personnes atteintes de démence** progresse. ACC travaille en collaboration avec des établissements qui offrent des lits d'accès en priorité (LAP) afin d'assurer que le personnel soit adéquatement préparé, formé et supervisé dans le cadre du modèle de soins à long terme des résidents atteints de démence. En outre, ces établissements seront invités à agir à titre de centres d'expertise et à offrir des services communautaires d'extension aux personnes atteintes de démence qui demeurent dans la collectivité. Notre objectif consiste à améliorer la qualité de vie et la qualité des soins dispensés aux anciens combattants et aux personnes âgées atteintes de démence qui vivent dans un établissement de soins de longue durée et dans la collectivité.

L'**Initiative sur la prévention des chutes**, un projet pilote de quatre ans qui vise à améliorer le bien-être, l'autonomie et la santé des anciens combattants et des personnes âgées, prendra fin en mars 2004. Entre temps, le travail de sensibilisation à la prévention des chutes se poursuit. Les constatations tirées d'un examen à mi-parcours ont été positives et certains projets produisent déjà des résultats préliminaires encourageants.

En 1999, une réclamation sous forme d'intérêts sur des soldes de comptes administrés a été déposée contre l'État. La demande est par la suite devenue une poursuite en recours collectif, M. **Authorson** étant le représentant de toutes les personnes qui, entre 1916 et 1990, avaient un compte administré pour elles par ACC. L'État a été déclaré responsable de dommages et en a appelé de la décision devant la Cour suprême du Canada. Cet appel pourrait être entendu à la fin du printemps ou au début de l'automne 2003. En outre, ce recours collectif exige également le versement des soldes de comptes administrés qui, lors du décès de certains anciens combattants, n'étaient pas versés à la succession du défunt mais frappés de caducité et versés à l'État. Le jugement sommaire dans ce dossier est attendu bientôt et les parties en cause pourront le cas échéant se prévaloir de leur droit d'appel. ACC, Justice Canada et les autres ministères fédéraux qui peuvent être touchés par ce litige collaborent en ce qui touche les aspects juridiques de ce dossier.

Les travaux de rénovation à l'**Hôpital Sainte-Anne** commenceront bientôt. La construction d'une nouvelle centrale thermique commencera à l'été 2003 pour se terminer à l'été 2004. La construction d'une nouvelle annexe comprenant 130 lits est prévue commencer à l'automne 2003 pour se terminer à l'automne 2004. Enfin, la restructuration de l'immeuble principal est prévue commencer à l'automne 2004 pour se terminer à l'automne 2006. En outre, une équipe de transition a été mise en place pour coordonner avec l'équipe de gestion tout

changement lié aux rénovations. En plus de ces rénovations, un forum portant sur le SSPT sera organisé en vue de sa tenue en mai 2003.

En juin 2002, au nom du gouvernement du Canada, notre ministre a répondu à un rapport découlant d'une table ronde nationale sur les griefs présentés depuis longtemps par des **ANCIENS COMBATTANTS DES PREMIÈRES NATIONS** et portant sur leurs accusations de discrimination et de différence de traitement pendant et après les guerres et a offert une somme globale de 39 millions de dollars (frais d'administration compris) à ces anciens combattants et à leurs conjoints survivants, soit un maximum de 20 000 $ chacun. Il s'agit d'une offre à titre gracieux; le gouvernement du Canada n'accepte aucune responsabilité en ce qui concerne les accusations. La somme sera également offerte à la succession des anciens combattants des Premières nations ou à leur conjoint dans les cas où l'ancien combattant ou le conjoint est décédé le 1er février 2000, date du début de la table ronde nationale, ou après cette date.

En ce qui touche les anciens combattants **MÉTIS ET INDIENS NON INSCRITS**, une recherche a été effectuée auprès de l'Association nationale des anciens combattants métis et l'Association nationale des anciens combattants autochtones afin de déterminer ce qui est arrivé à ces anciens combattants après les guerres et de régler divers autres dossiers connexes. Des efforts sont actuellement en cours afin de tenter de traiter de façon appropriée et juste les résultats obtenus.

Le 4 décembre 2002, notre ministre a annoncé que des paiements à titre gracieux pouvant atteindre 20 000 $ seraient versés aux anciens **PRISONNIERS DE GUERRE** (PG) qui ont été lésés pour n'avoir demandé des indemnités de PG qu'après 1976. Dans les cas où les PG sont décédés, les paiements à titre gracieux seront versés aux conjoints survivants. Il est prévu qu'au cours de l'année 2003-2004, un examen manuel des dossiers des PG sera réalisé, et les anciens PG et survivants admissibles à un paiement à titre gracieux recevront le montant avant la fin de cet exercice.

Le **PROGRAMME D'AIDE À L'ÉDUCATION** est en cours d'examen. Ce programme, supprimé en 1995, accordait des prestations d'aide à l'éducation, en vertu de

la *Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés*, aux enfants des anciens combattants dont le décès est lié au service militaire ou qui sont décédés alors qu'ils recevaient des prestations pour une invalidité évaluée à au moins 48 p. 100.

Dans le cadre de la **Stratégie de soins en établissement**, le Ministère se liera en partenariat avec la Légion royale canadienne en avril 2003. Utilisant un questionnaire d'ACC sur la satisfaction des clients, des enquêteurs bénévoles de la Légion royale canadienne interviewveront des anciens combattants qui habitent dans un établissement communautaire de soins de longue durée. Un rapport annuel sera ensuite préparé en mai 2004. Outre cette enquête, la troisième réunion sur les soins à long terme au pays sera tenue au printemps 2004.

Les travaux d'élaboration et de mise en oeuvre d'un **Programme national d'assurance de la qualité** pour la prestation des services se poursuivent. Notre objectif, qui consiste à offrir des services uniformes et exemplaires, sera atteint par le biais d'une conformité accrue aux normes nationales de l'Approche pour un service axé sur le client et par la satisfaction accrue des clients et du personnel. Il est prévu que ce programme sera mis en oeuvre d'ici la fin de l'exercice 2004-2005.

Les activités concernant le **Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé** se poursuivent. Il est prévu que d'ici juin 2003, les anciens combattants et les autres clients verront une amélioration dans les avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. D'ici mars 2004, nous prévoyons une amélioration du traitement des demandes dans les organismes en cause, soit ACC, la Défense nationale, la GRC et le Service Croix Bleue de l'Atlantique. Ce projet est un bon exemple d'une initiative productive des secteurs public et privé qui recoupe les ministères et qui renforce les compétences des organismes publics et privés pour le plus grand bien des clients et des contribuables.

Un certain nombre d'activités planifiées portent sur le personnel des **Forces canadiennes**. L'un des processus en cours consiste à examiner nos programmes et nos services existants et d'en faciliter la modernisation afin de mieux répondre aux besoins des anciens combattants admissibles des Forces canadiennes et de leurs familles et de les aider à réintégrer la vie civile. Cette réforme prendra une ou deux années et sera immédiatement suivie de la mise en oeuvre des mesures de modernisation. Anciens Combattants Canada entend également se

doter de la capacité de cerner et de satisfaire les besoins des membres des FC et de leurs familles en matière de réadaptation. Des recherches seront menées sur le groupe de jeunes qui ont été libérés des FC et qui éprouvent de grandes difficultés à s'adapter à la perte de leur emploi et à la transition à la vie civile. Nous élaborerons un cadre de politique de réadaptation et recommanderons des améliorations à la politique afin de mieux servir les clients des FC et d'améliorer leur qualité de vie. Une collaboration sera établie avec l'Association canadienne des professionnels en réadaptation afin de bénéficier de leur expertise et de leurs conseils. Anciens Combattants Canada deviendra un membre actif du *Canadian Council on Rehabilitation Education and Disability Studies*. En outre, Anciens Combattants Canada recrutera des consultants en réadaptation pour faire la promotion de l'accès aux services communautaires, mettre au point des interventions spécialisées pour notre clientèle des FC, participer à des consultations et prendre part à des projets liés à la qualité de vie des clients handicapés des FC. Enfin, nous élaborerons et mettrons à l'essai en 2003-2004 un modèle de prestation de services de réadaptation qui constituera un complément à la démarche de service axé sur le client et qui fera appel au secteur privé pour faciliter la réadaptation dans les cas complexes signalés par nos bureaux de district.

En ce qui touche notre stratégie en matière de santé mentale pour les victimes de traumatisme lié au stress opérationnel, le travail se poursuit pour sensibiliser les collectivités aux blessures liées au stress opérationnel et pour faire avancer la recherche en matière de prévention, de gestion et de traitement des troubles de stress post-traumatique et autres blessures liées au stress opérationnel. En outre, des travaux sont en cours pour mettre sur pied plusieurs cliniques externes régionales de santé mentale qui permettront d'évaluer et de traiter les clients souffrant de stress opérationnel. Un programme de formation continue sera également élaboré pour permettre aux professionnels de la santé d'améliorer les compétences cliniques dont ils ont besoin pour aider ces clients.

L'Initiative des services de transition vise à aider les membres libérés des FC à assurer une transition en douceur de la vie militaire à la vie civile. Quatorze sites ont été aménagés et une analyse sera effectuée sur la possibilité d'ajouter d'autres sites ou d'autres services dans les sites existants. En outre, en 2003-2004, un programme national sera mis en oeuvre pour atteindre les réservistes. Cette mesure assurera que les anciens réservistes et les réservistes en service seront informés des prestations et des services d'ACC auxquels ils ont droit.

ACC collabore avec le ministère de la Défense nationale et le solliciteur général à l'élaboration d'options qui permettraient de rationaliser le processus de désignation relatif aux zones de service spécial afin d'offrir, en vertu du paragraphe 21(1) de la *Loi sur les pensions*, une couverture aux membres des FC et de la GRC quand ils sont déployés dans des endroits soit au Canada ou à l'étranger où ils sont exposés à des risques élevés, comme dans le cas de zones de service spécial, mais où ces endroits ne peuvent pas être décrits au moyen d'un toponyme.

Outre les activités décrites ci-dessus, deux conseils consultatifs fournissent des renseignements de façon ponctuelle. Le Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'ACC offre au ministre et aux gestionnaires du Ministère des conseils sur l'élaboration de nouvelles politiques, de nouveaux programmes et de nouveaux services, ou sur l'amélioration des politiques, des programmes et des services existants, afin de satisfaire les besoins du personnel des FC et de leurs familles. Le Conseil consultatif de gérontologie donne au Ministère des conseils sur les politiques, les programmes, les services et les tendances en ce qui concerne les anciens combattants canadiens vieillissants.

Selon le **Projet de transfert de la GRC**, ACC assumera toute la responsabilité de l'administration des prestations d'invalidité de la GRC. ACC assumera également la responsabilité de l'administration des prestations de soins de santé des pensionnés ordinaires à la retraite de la GRC et des pensionnés civils (toujours en service et à la retraite). C'est en vertu d'un protocole d'entente intervenu entre les directeurs des deux ministères qu'ACC peut administrer les prestations de retraite et de soins de santé de la GRC.

Il est également prévu que la GRC apportera des modifications à ses lois et règlements afin d'assurer que les pensionnés de la GRC soient admissibles aux mêmes prestations de soins de santé que les autres clients d'ACC qui touchent une pension d'invalidité. Actuellement, ACC et la GRC en sont à l'étape de l'analyse préliminaire de la prestation de services de transition pour les membres de la GRC. Après l'analyse des besoins en matière de transition de la GRC, les deux ministères étudieront la possibilité d'étendre l'admissibilité des membres de la GRC touchant une pension d'invalidité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et aux soins de longue durée. Ces modifications législatives seraient accompagnées des modifications correspondantes aux politiques et aux programmes de soins de santé d'ACC.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Clients :
http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Jeunesse :
http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

Fournisseurs et Professionnels :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

Le Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles :
http://www.dnd.ca/hr/thecentre/

Table des invalidités :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=tabodis

Recours collectif (Authorson) :
http://www.veteransinterest.org/

L'Hôpital Sainte-Anne :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=steannes

Programme de défense des droits relatifs aux pensions

Résultat stratégique

Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.

Total des dépenses prévues pour 2003-2004 : 8,2 millions de dollars

Priorités

- Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes.
- Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles.
- Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et nouveaux de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Activités prévues

Ce programme, qui est administré par le Bureau de services juridiques des pensions (le BUREAU), permet aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles d'obtenir sans frais des avis juridiques et d'être représentés lors d'une révision ou d'un appel d'une décision de premier niveau défavorable ou partiellement favorable, ou dans le cas d'une décision de dernière instance concernant une allocation d'ancien combattant. Le Bureau représente également les membres actifs des Forces canadiennes et les clients de la GRC dans les cas de décisions concernant une demande de pension d'invalidité liée au service.

Outre les activités quotidiennes décrites ci-dessus, le Bureau continuera de fournir de l'information sur ses services aux clients et au grand public. Cette information sera diffusée

principalement dans le cadre de séances tenues dans les bases des Forces canadiennes et les détachements de la GRC. La sensibilisation est importante, car ces groupes de clients éventuels ne connaissent pas toujours leurs droits ou les services qu'offre le Bureau.

Résultats escomptés

- Informer les clients du processus et de leurs droits
- Préparation et représentation professionnelle des cas
- Amélioration

L'amélioration du service est une autre priorité du Bureau. Le nombre et l'origine des clients sont constamment suivis. Lorsque le nombre de clients augmente à un endroit et diminue à un autre, le Bureau réaffecte son personnel pour en tenir compte. En outre, des efforts sont faits afin d'améliorer le service au sein du Portefeuille. Par exemple, une demande de pension d'invalidité peut être renvoyée pour examen informel, ce qui évite d'enclencher tout le processus d'appel si elle peut être réglée au préalable. L'objectif du Bureau est d'assurer que ses clients et ses clients éventuels connaissent le processus de défense des pensions et les services que leur offre le Bureau.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web suivant :

Bureau de services juridiques des pensions :
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=department/organization/bpal

Programme « Le Canada se souvient »

Résultat stratégique

Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.

Total des dépenses prévues pour 2003-2004 : 43,8 millions de dollars

Priorité

- Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces.

Activités prévues

Notre programme Le Canada se souvient vise à soutenir le mandat d'Anciens Combattants en matière de commémoration et à assurer un leadership solide dans la mise en oeuvre de la politique du Souvenir du gouvernement du Canada afin de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes, et en particulier les jeunes, se rappellent et honorent les sacrifices consentis au XX^{e} siècle, de même que ceux que font aujourd'hui les Forces canadiennes et la GRC.

Notre programme Le Canada se souvient comprend trois principaux volets : **Action communautaire, Sensibilisation du public et recherche** et **Monuments commémoratifs nationaux et internationaux**. Il vise à préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre et en temps de paix en organisant des cérémonies du souvenir, en maintenant des sites de champs de bataille et des monuments commémoratifs au Canada et à l'étranger, en offrant des occasions et du matériel d'apprentissage, et en incitant les collectivités à participer à des activités de commémoration. Notre programme Le Canada

se souvient continuera d'intervenir dans ces trois secteurs afin d'atteindre ses objectifs planifiés. En outre, le travail se poursuivra à l'interne afin de mettre à jour nos politiques, d'en élaborer de nouvelles et de répondre aux quelque 1000 lettres que nous recevons chaque année.

Action communautaire

L'action communautaire demeure notre principale priorité dans le cadre du programme Le Canada se souvient. Pour ce faire, nous élaboreront des activités et du matériel d'apprentissage visant surtout les jeunes, afin d'assurer la bonne compréhension des causes et des conséquences de la guerre et de leur importance dans le fait que vivions aujourd'hui dans un pays libre et pacifique.

Résultats escomptés

- Mieux connaître et mieux faire connaître la contribution de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix
- Participer plus activement aux activités de souvenir
- Reconnaître la contribution des anciens combattants de leur vivant et après leur mort
- Entretenir, préserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration, car elles sont des symboles de l'identité nationale

L'action communautaire portera essentiellement sur la sensibilisation des Canadiens et des Canadiennes au souvenir, en particulier chez les jeunes. Nous nous efforcerons à cette fin de recruter suffisamment de chefs de file dans les collectivités afin qu'ils favorisent la participation active aux activités de commémoration. Nous élaborerons et appuierons des projets de commémoration dans les collectivités, au pays et à l'étranger, afin que les Canadiens et les Canadiennes soient sensibilisés au souvenir et qu'ils en diffusent le message. Cet objectif sera atteint par le biais de réunions avec des groupes partenaires du souvenir, des cérémonies et activités de commémoration (au pays et à l'étranger), des activités de la Semaine des anciens combattants, des activités d'apprentissage, la publication d'éléments commémoratifs dans le Web, la présentation de messages du souvenir au pays et le soutien aux cérémonies communautaires et diverses autres activités de sensibilisation partout au pays. Nous fournirons aux chefs de file les outils dont ils ont besoin pour diffuser le message dans le cadre de programmes communautaires partout au pays.

Les activités de la Semaine des anciens combattants, qui culminent le jour du Souvenir, constituent autant d'occasions pour tous les Canadiens et les

Canadiennes de rendre hommage aux anciens combattants et aux gardiens de la paix du Canada et de reconnaître leur mérite. Nous continuerons d'assumer un rôle de chef de file dans les activités du souvenir lors de cette importante période et chercherons des occasions de partenariat afin de favoriser l'appui et la reconnaissance de la population tout au long de l'année.

Nous célébrerons également les sacrifices et les réalisations des anciens combattants canadiens au cours de l'année qui vient par le biais de cérémonies et d'activités au pays et à l'étranger, notamment le 60e anniversaire de la bataille de l'Atlantique, les célébrations du jour J et le 50e anniversaire du cessez-le-feu en Corée.

Sensibilisation du public et recherche

Notre programme d'apprentissage demeure au coeur de l'information publique et de la recherche et permettra d'élaborer et de distribuer des outils d'apprentissage novateurs aux jeunes Canadiens et Canadiennes. Nous nous concentrerons sur les jeunes qui peuvent jouer un rôle d'ambassadeurs du souvenir et inviterons les jeunes à s'engager par le biais d'activités d'apprentissage et d'alliances avec des organismes de jeunes partout au pays. Nous continuerons d'élaborer et de distribuer des outils d'apprentissage, dont des activités dans le Web. Ces activités peuvent revêtir diverses formes, par exemple des expositions interactives, des visites virtuelles et des activités qui permettront aux anciens combattants de partager leurs expériences avec les jeunes d'aujourd'hui. De nouvelles occasions de services en ligne continuerons d'être évaluées et utilisées, et ACC continuera de maintenir le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada.

Monuments commémoratifs nationaux et internationaux

Toutes les responsabilités à l'échelle nationale et internationale liées aux funérailles, à l'inhumation, aux tombes, aux cimetières, aux monuments et à la préservation et la présentation de sites de champs de bataille relèvent du volet Monuments commémoratifs nationaux et internationaux.

Il est prévu que le *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants* sera approuvé au printemps 2003. Une fois le règlement approuvé, le transfert au Fonds du Souvenir des responsabilités administratives en ce qui concerne les droits d'inhumation sans égard au revenu pourra avoir lieu, et tous les frais d'inhumation incomberont alors au Fonds. ACC accroîtra en outre son rôle en matière de suivi et d'évaluation, de même qu'en ce qui concerne l'élaboration de politiques et de règlements.

Nous continuerons d'entretenir les tombes d'environ 116 000 Canadiens et Canadiennes décédés à la guerre, de même qu'environ 350 000 autres tombes situées dans quelque 15 000 cimetières canadiens où sont inhumés des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes. En outre, deux cimetières d'ACC (situés à Esquimalt, C.-B. et à Halifax, N.-É.) et treize sites de champs de bataille, dont le Monument commémoratif du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel, continueront de relever du programme Le Canada se souvient.

Il est prévu que le nombre annuel de visiteurs aux sites mentionnés ci-dessous sera réparti comme suit :

- Livres du Souvenir, Colline du Parlement, Ottawa, Canada 250 000
- Parc commémoratif de Vimy, France 750 000
- Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel, France 200 000

Le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille, une initiative de 30 millions de dollars comportant des activités échelonnées de juin 2001 à juillet 2006, va bon train. Des onze monuments commémoratifs devant être restaurés en France et en Belgique, cinq sont terminés et cinq autres devraient l'être d'ici mars 2004. Les travaux de conservation du site de Beaumont-Hamel devraient avoir lieu en 2005. Les travaux de conservation de champs de bataille et de gestion des forêts commenceront en 2003-2004. Enfin, l'analyse des caractéristiques souterraines en est à l'étape de la planification et comportera une analyse préliminaire uniquement des réseaux de tunnels souterrains aux sites de Vimy et de Beaumont-Hamel.

Ces monuments et sites commémoratifs seront réaménagés afin d'assurer la sécurité du public et des employés et de préserver la dignité et l'intégrité des lieux. Les principaux défis que pose ce projet ont trait à la détérioration des monuments, à la taille du monument de Vimy et à l'analyse sécuritaire des réseaux de tunnels tout en préservant leur intégrité culturelle. Le renforcement, la rénovation et la conservation de ces monuments commémoratifs et de ces lieux permettront au peuple canadien de continuer de rendre hommage à ceux qui ont défendu sa liberté et de perpétuer leur mémoire.

Les défis et les risques

Notre programme Le Canada se souvient a reçu une réponse positive aux projets et initiatives proposés. Le nombre de demandes d'amélioration des services dispensés dans le cadre de ce programme continue d'augmenter. Nous devons nous efforcer de continuer à obtenir l'engagement des jeunes de nos collectivités à perpétuer l'héritage des sacrifices et des réalisations des anciens combattants. En outre, le rôle du Canada dans des opérations militaires partout dans le monde continuera de susciter des attentes en ce qui touche les activités liées aux Forces canadiennes d'aujourd'hui. Le public appuie de plus en plus les activités de commémoration et demande que des cérémonies soient tenues dans tout le pays et que toutes les régions y participent. À cette fin, nous continuerons de concentrer nos efforts sur les partenariats par le biais de négociations avec nos partenaires actuels et éventuels.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Mémorial virtuel de guerre du Canada :
http://www.virtualmemorial.gc.ca

Monuments commémoratifs aux Canadiens morts à la guerre :
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials

Collections et registres :
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille :
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm/Memorials/cbmr

Administration ministérielle

Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être et la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Total des dépenses prévues pour 2003-2004 : 57,1 millions de dollars

Priorités

- Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public.
- Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens.
- Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct.

Activités prévues

À Anciens Combattants, nous sommes conscients du fait qu'il nous faut une base solide pour bien servir nos anciens combattants et nos autres clients; nous devons donc nous assurer que nous avons, entre autres, des ressources suffisantes, une organisation efficace et des pratiques saines. En outre, nous planifions et suivons nos activités de façon à nous adapter à notre environnement en évolution. Nous nous assurons ainsi que nous n'oublions pas de prendre en considération les ressources humaines dans la planification et la coordination d'activités. Nous veillons également à ce que les communications soient toujours maintenues, d'une part avec le personnel, et d'autre part avec les anciens combattants et les autres clients, les intervenants et le grand public. Enfin, nous

effectuons le suivi de nos activités en évaluant constamment les défis et les risques, en revoyant les échéanciers et en réalisant des vérifications et des évaluations. Au cours de cette période de rapport, nous évaluerons les projets et initiatives stratégiques du Portefeuille les plus importants, puis nous publierons un rapport sur le rendement de ces derniers. Ces mesures rassureront les Canadiens et les Canadiennes que nos programmes sont administrés efficacement.

Nous continuerons à prêter attention à l'amélioration des capacités du Ministère en matière de **PLANIFICATION STRATÉGIQUE, DE POLITIQUES ET D'ANALYSE**, tant du point de vue interne qu'externe.

Résultats escomptés

- Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes
- Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné
- Les intervenants sont consultés sur les principales initiatives du Portefeuille en matière de changement

La collaboration, la coordination et les partenariats sont essentiels à l'atteinte des objectifs stratégiques du gouvernement en matière de politiques, à l'amélioration du service et à la réalisation de résultats pour les Canadiens et les Canadiennes; ils sont donc également essentiels à la réalisation du mandat d'ACC. Au cours de la période de planification nous nous assurerons que les mécanismes et les structures internes soient en place et nous garderons le contact avec nos partenaires et intervenants à l'externe afin d'améliorer la gestion horizontale et la collaboration. La planification efficace et l'engagement de tous les intervenants en ce qui concerne l'élaboration des politiques (de l'identification des problèmes à la formulation de solutions) permettront d'étendre la portée des stratégies possibles et de trouver des solutions novatrices aux problèmes actuels et éventuels.

Nos réalisations à cet égard nous permettront d'assurer qu'ACC est en mesure de participer aux efforts en matière de politique nationale dans tous les secteurs où ACC a fait ses preuves et où les Canadiens et les Canadiennes peuvent bénéficier de l'expérience et de l'expertise du Portefeuille en matière de soins de santé, de gestion des invalidités et d'activités de commémoration.

Plans stratégiques

ACC a mis en place un certain nombre de plans stratégiques s'étalant sur plusieurs années afin de pouvoir planifier ses futures activités et des les aligner sur ses objectifs et ses priorités.

Le **Plan stratégique quinquennal d'ACC, 2001-2006 : Mise à jour 2002** trace le profil des objectifs et des priorités du Ministère pour la deuxième année de ce plan stratégique quinquennal. Une mise à jour est publiée tous les ans afin de tenir compte des besoins en évolution des anciens combattants et des autres clients. Sont également pris en compte l'environnement d'aujourd'hui et l'incidence qu'il peut avoir sur les prestations et les services que nous offrons aux clients. La mise à jour de 2003 devrait être publiée au cours de l'été.

Trois plans stratégiques découlent du Plan stratégique quinquennal d'ACC :

Le **Plan stratégique des ressources humaines d'ACC, 2002-2007** porte sur divers dossiers importants, notamment le recrutement et le maintien du personnel, les occasions de formation et de perfectionnement, la diversité en milieu de travail et l'aide accordée à nos employés pour la gestion du stress et de la charge de travail. Nous investissons dans nos employés en leur procurant un milieu de travail favorable, où l'attention, le partage, l'ouverture et l'adaptation sont assurés, qui met en valeur nos employés et leurs contributions. Ces mesures assurent que le personnel sera en mesure de respecter notre engagement de qualité de service envers les anciens combattants et les autres clients.

Le **Plan stratégique de gestion de l'information/de la technologie de l'information d'ACC, 2003-2006** assurera que l'infrastructure de GI/TI et les services du Portefeuille sont bien alignés sur les objectifs stratégiques du Ministère contenus dans le Plan stratégique quinquennal d'ACC. Le Plan stratégique de GI/TI permet au Portefeuille de répondre rapidement aux changements technologiques et aux besoins en évolution d'ACC. Des initiatives de GI/TI futures permettront d'améliorer la prestation de services aux anciens combattants et aux autres clients grâce à la mise en oeuvre de solutions novatrices en technologie de l'information.

Enfin, le **Plan stratégique de l'Hôpital Sainte-Anne, 2002-2007** décrit les objectifs stratégiques et les priorités annuelles en ce qui touche la qualité des soins et des services offerts aux anciens combattants et aux civils admissibles. L'objectif est que l'hôpital devienne chef de file en matière de démence et qu'il soit reconnu pour son environnement sans douleur et les traitements qu'il prodigue aux personnes atteintes du syndrome du stress post-traumatique.

Principaux thèmes du gouvernement et principales initiatives de gestion

Anciens Combattants souscrit pleinement aux principaux thèmes et aux principales initiatives de gestion du gouvernement du Canada. À l'instar d'autres ministères, Anciens Combattants intègre ces initiatives dans ses opérations quotidiennes et ses services. Les Canadiens et les Canadiennes pourront constater que ces initiatives sont reflétées dans tout ce que fait Anciens Combattants pour améliorer la qualité de vie des anciens combattants et des autres clients. Les activités prévues dans le cadre de ces initiatives sont décrites ci-après.

Dans le cadre de l'**Initiative d'amélioration du service** du gouvernement du Canada, Anciens Combattants Canada a élaboré un plan d'amélioration du service. La mise en oeuvre de ce plan sera étalée sur la période de 2002 à 2005. À partir de l'enquête nationale sur la satisfaction des clients réalisée en juin 2001 et de diverses études et divers examens du Ministère, des plans d'action ont été élaborés afin de cibler les aspects de nos services qui exigent une amélioration.

À compter de 2003, nous effectuerons une enquête annuelle pour déterminer le niveau de satisfaction des clients à l'égard des programmes et des services d'ACC et évaluer les progrès réalisés en fonction d'objectifs de rendement clairement établis.

Les normes de service du Portefeuille ont été revues et une nouvelle brochure sera publiée en avril 2003.

Les objectifs visés par ces activités d'amélioration du service sont les suivants : maintenir le haut degré de satisfaction des clients (85 p. 100), assurer le lien entre l'initiative d'amélioration du service et les autres priorités stratégiques au sein du Ministère et poursuivre les travaux en matière d'amélioration des programmes et des services afin de satisfaire les besoins complexes et de plus en plus nombreux de la clientèle diversifiée, tout en tenant compte des ressources à notre disposition.

La troisième édition de la **Stratégie de développement durable** d'Anciens Combattants devrait être déposée devant le Parlement à l'automne 2003. Ce volumineux document, qui couvre la période de 2004 à 2006, tiendra compte des engagements formulés dans l'édition précédente du document et fera état de nouvelles stratégies qui reflètent le programme de développement durable du gouvernement du Canada. Anciens Combattants s'efforcera non seulement d'atteindre ses objectifs mais de les dépasser. Les objectifs sont mesurables et

sont clairement décrits dans le document stratégie, et un rapport sur les progrès réalisés préparé tous les six mois est accessible en ligne. Nous nous efforcerons de continuer à lier nos stratégies à l'ensemble des priorités stratégiques du Ministère et à assurer que nos stratégies reflètent notre engagement à favoriser le changement.

L'initiative **Gouvernement en direct** (GED) est un projet étalé sur plusieurs années qui a été instauré à la suite d'un engagement formulé en 1999 dans le discours du Trône. L'objectif de l'initiative Gouvernement en direct consiste à utiliser les technologies de l'information et des communications pour offrir au Canadiens et aux Canadiennes un meilleur accès à des services améliorés, intégrés et axés sur le citoyen, et ce, en tout temps, en tout lieu et dans la langue de leur choix. Anciens Combattants a terminé les principaux volets de l'objectif de normalisation des sites Internet du GED, soit le format et l'accès, et son site sera entièrement conforme au début de l'exercice financier 2003-2004. Pour appuyer la prestation des programmes dans le cadre du GED, Anciens Combattants continue de se concentrer sur trois services clés : *Pensions, allocations et soins de santé*, *Le Canada se souvient* et *Info-aînés Canada*.

Le service clé - Pensions, allocations et soins de santé couvre la prestation de services et le versement de prestations qui favorisent l'autonomie, la qualité de vie et le niveau de vie des anciens combattants et des autres clients. Le Projet de services de prestations et de soins de santé en direct permettra la mise en ligne d'évaluations de santé et de demandes de pension lorsque l'infrastructure à clés publiques du gouvernement du Canada et la voie de communication protégée seront en place. Les produits livrables comprendront une demande de pension en direct, un processus interactif d'entrevue, une fonction de demande de renseignements sur l'état du compte du client, des lignes directrices en direct et la santé en direct.

Outre ce qui précède, ACC a présenté au Conseil du Trésor une proposition d'analyse de rentabilisation sur la possibilité de services amalgamés du Gouvernement en direct visant un système collectif d'évaluation de l'invalidité. Dans l'analyse, ACC propose d'examiner l'emploi de cette technologie avec des partenaires ministériels éventuels afin d'adopter des processus communs d'évaluation de l'invalidité. Une version adaptée du système d'ACC pourrait servir à établir des ensembles de données protégées pour chacun des ministères partenaires, lesquels ensembles seraient ensuite liés au système électronique du partenaire qui héberge ses programmes d'invalidité. Cette proposition offre

une possibilité énorme d'éviter des coûts en permettant aux autres ministères d'épargner les frais de construction et d'entretien d'un système de traitement en direct d'évaluation de l'invalidité, qui pourrait être utilisé par les fournisseurs de soins santé communautaires. Si le Conseil du Trésor accepte l'analyse de rentabilisation, il faudra ensuite obtenir l'approbation pour le financement.

Le Service clé - Le Canada se souvient porte sur les renseignements sur l'engagement communautaire, les monuments commémoratifs nationaux et internationaux et l'information publique et la recherche. Les initiatives en direct envisagées porteront notamment sur des médailles interactives, un guide et un système de réservation pour la tournée des sites européens et des renseignements sur l'inhumation d'anciens combattants.

ACC continue de diriger le projet Info-aînés Canada, une composante clé de la vision du projet Gouvernement en direct. La pièce maîtresse d'Info-aînés demeure sa présence en direct par le biais du site Web Info-aînés. La deuxième étape du développement de ce service porte sur la réforme du service. Grâce au leadership de gestionnaires supérieurs des gouvernements fédéral et provinciaux, de bénévoles et d'un représentant du Comité consultatif du partenariat canadien sur les services aux aînés, le Partenariat canadien sur les services aux aînés est le mécanisme par lequel une réforme coopérative intergouvernementale aura lieu. Le plus important produit livrable de cette étape est l'étude de faisabilité sur *les soins en transition*, qui évaluera la pertinence d'un service conjoint pour faciliter l'accès des anciens combattants et des personnes âgées aux soins à domicile et aux soins de longue durée. S'il est déterminé que nous sommes prêts et capables de réaliser un service conjoint, la prochaine étape consistera à obtenir l'approbation d'un financement jusqu'en décembre 2005.

Deux de nos initiatives de **GESTION MODERNE** portent sur les valeurs et l'éthique, et la gestion intégrée des risques. Notre programme Valeurs et éthique est conçu pour renforcer le rôle d'ACC à titre d'organisme centré sur les valeurs. Une évaluation des besoins en valeurs et en éthique de notre Ministère a récemment été réalisée. Les prochaines étapes consisteront à mettre en oeuvre des initiatives qui appuient la prise de décisions en fonction de valeurs et le comportement éthique en milieu de travail.

Cette mesure comprendra également de la formation pour notre personnel qui favorisera l'acceptation sur le plan culturel d'un milieu de travail axé sur les valeurs. Les valeurs et l'éthique seront ultimement intégrées à toutes nos activités quotidiennes.

La gestion intégrée des risques est en voie d'introduction dans tout le Ministère. Les outils qui ont été élaborés et utilisés dans le cadre d'un projet pilote mené à la Direction générale des services ministériels sont maintenant en cours d'évaluation. Une fois l'évaluation terminée, ces outils seront introduits dans d'autres services du Portefeuille. À l'avenir, des évaluations à l'échelle du Ministère seront réalisées tous les ans avec les gestionnaires supérieurs afin d'assurer une approche intégrée de la gestion des risques. En outre, nos employés et nos gestionnaires disposeront de suffisamment de connaissances et d'outils pour jouer leur rôle dans un milieu de travail sensibilisé aux risques. Grâce aux plans que nous mettons en place, le milieu de travail sera de plus en plus coopératif et proactif en ce qui touche la gestion des risques. Nous croyons qu'une connaissance et une sensibilisation accrues des avantages de la gestion des risques sera la clé de notre succès.

L'**Initiative du secteur bénévole** vise à renforcer la capacité du secteur bénévole et ses rapports avec le gouvernement du Canada. Le gouvernement fédéral a annoncé en juin 2000 qu'il investira 94,6 millions de dollars sur cinq ans dans les domaines suivants : un accord, les technologies de l'information et la gestion de l'information, la sensibilisation du public, la capacité, le financement, le bénévolat et les questions de réglementation.

Dans le cadre de l'Initiative du secteur bénévole, ACC continue à poursuivre le renforcement des capacités en partenariat avec la Légion royale canadienne et en collaboration avec le Conseil national des associations d'anciens combattants, et les anciens combattants de l'Armée, de la Marine et de la Force aérienne au Canada. Cette étude, *« Identification et examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées »* porte sur la recherche et la documentation de problèmes de logement dans les diverses régions du Canada et sera terminée en février 2004.

Un autre projet de renforcement des capacités, récemment lancé en collaboration avec Affaires indiennes et du Nord Canada et la Saskatchewan First Nation Veterans Association, sera terminé en octobre 2003. Ce projet permettra de fixer des objectifs en matière de politique avec le gouvernement du Canada, d'améliorer les pratiques de communication avec les Premières Nations et d'établir des priorités en matière de politique.

Enfin, ACC étudiera les recommandations formulées dans le cadre de notre projet *« Répondre aux besoins des aînés et des anciens combattants »* terminé en mars 2003. Ce projet portait sur l'analyse des soins communautaires et à domicile dont peuvent bénéficier aujourd'hui les anciens combattants et les personnes âgées et sur l'analyse de leurs véritables besoins. Les mesures prises à la suite de ces recommandations permettront aux secteur bénévole et à ACC de tenir compte des préoccupations en ce qui touche les soins communautaires et à domicile destinés à ce segment en croissance de la population canadienne.

Outre ce qui précède, ACC continuera de participer à l'ensemble des activités planifiées de l'Initiative du secteur bénévole, notamment les suivantes : mettre en oeuvre l'accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole; en collaboration avec d'autres ministères, partager les pratiques exemplaires et les recommandations découlant des divers projets de l'Initiative; évaluer les avantages de ces partenariats et renforcer les liens d'ACC avec les organismes traditionnels et non traditionnels du secteur bénévole.

Initiatives horizontales

L'**Initiative de coordination des soins de santé** (ICSS) a été lancée en 1994 afin d'élaborer et de mettre en oeuvre une stratégie pour coordonner les achats par le gouvernement fédéral de produits et de services de soins de santés destinés aux clients du fédéral, et ce, au meilleur coût possible et par le biais d'une coopération entre les ministères et organismes. Dix ministères et organismes ont formé un partenariat afin de réduire les inefficacités et les dédoublements dans leurs programmes de soins de santé, tout en maintenant ou en améliorant la qualité des services qu'ils dispensent. ACC est le ministère chargé de mener cette initiative et assure un leadership par le biais du secrétariat de l'ICSS.

Au cours de la période de planification, nos activités porteront sur les services clés d'audiologie, de soins dentaires, d'oxygène, de pharmacie, de soins de la vue, de recyclage d'équipement, de gestion de l'information et de gestion axée sur les résultats. En outre, l'ICSS jour un rôle additionnel dans la représentation d'organismes fédéraux de soins de santé au sein de certains comités fédéraux, provinciaux et territoriaux sur la santé.

Dans le domaine des *soins dentaires*, les activités planifiées comprennent une norme commune pour les honoraires des prothésistes et des dentistes qui sera mise en oeuvre en 2003 et 2004, ainsi qu'un examen du fonctionnement du Comité consultatif fédéral sur les soins dentaires et son mandat afin d'assurer que

les partenaires obtiennent les avantages attendus de ce comité. En ce qui touche l'*oxygène*, des conventions d'offres à commande seront mises en place dans les régions des Prairies, de l'Ontario, du Québec et de l'Atlantique d'ici octobre 2004. Le service de *pharmacie* prévoit deux activités, soit une réunion annuelle du comité fédéral-provincial-territorial sur l'achat en vrac de médicaments et de vaccins qui est prévue pour novembre 2003 et le renouvellement d'une entente avec les pharmaciens de la Saskatchewan en juin 2004. Des négociations d'ententes en matière de *soins de la vue* sont en cours. Dans la mesure du possible, Santé Canada, la GRC, la Défense nationale et ACC continueront de négocier ensemble avec les fournisseurs de produits et de services de soins de la vue dans tout le pays. Selon le succès obtenu par les ententes multipartites dans les régions de l'Atlantique, de la Saskatchewan et de l'Alberta, des ententes similaires seront négociées ailleurs lorsque les ententes en vigueur viendront à échéance.

Les partenaires de l'ICSS mettront en oeuvre un programme mixte de *recyclage* d'équipements et de fournitures médicales. ACC étendra notre programme de recyclage d'équipement à tout le pays et à d'autres ministères. Dans le cas de nouveaux équipements, les partenaires tenteront d'adopter une approche commune d'achat de fournitures et d'équipements médicaux. En ce qui touche la *gestion de l'information*, il est prévu qu'une stratégie fédérale de gestion de l'information médicale sera élaborée d'ici mars 2004. Cette stratégie comprendra des cadres pour la sécurité des données, la protection de la vie privée, la modélisation et la normalisation de données et le maintien des liens entre les systèmes fédéraux, provinciaux et territoriaux. Enfin, en ce qui touche la *gestion axée sur les résultats*, l'ICSS conservera son mécanisme de production de rapports. Des plans de travail seront élaborés au plus tard le 31 mars de chaque année; des rapports annuels seront soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor en juillet de chaque année, le troisième plan d'activités ministérielles sera terminé en septembre 2003, et un rapport cumulatif de trois ans sera soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor en octobre 2003.

Les défis et les risques liés à ces importants dossiers sont aussi diversifiés que les domaines où oeuvrent les partenaires. Les problèmes et les tendances qu'ils connaissent sont complexes et interreliés. Par conséquent, la collaboration interministérielle et le partage d'information sont essentiels à notre succès. Les économies réalisées et la rationalisation des services profiteront à tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

À la suite du rapport de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada (Romanow), nous entrons dans une période de grands changements dans la prestation des soins de santé au Canada. Les ministères partenaires dans l'ICSS représentent plus de 2,6 milliards de dollars en dépenses de soins de santé par année et constituent donc le sixième fournisseur de soins de santé en importance au Canada. Ces ministères joueront un rôle essentiel dans le respect des engagements du gouvernement fédéral envers les Canadiens et les Canadiennes en ce qui touche leur système de soins de santé.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Plan stratégique quinquennal d'ACC, 2001-2006 : Mise à jour 2002 :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Plan stratégique des ressources humaines d'ACC, 2002-2007 :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Stratégie de développement durable d'Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Gouvernement en direct d'Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep

Info-aînés Canada :
http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

Initiative du secteur bénévole :
http://www.vsi-isbc.ca/

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Résultat stratégique

Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.

Total des dépenses prévues pour 2003 et 2004 : 10,4 millions de dollars

Activités prévues

Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est administré par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme quasi judiciaire indépendant d'Anciens Combattants Canada. En vertu de ce programme, le Tribunal a pleine et entière juridiction pour entendre, juger et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont adressées. Le mandat du Tribunal, qui lui est confié en vertu de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, autorise ce dernier à rendre des décisions sur les révisions et les appels relatifs à la pension d'invalidité dans le cadre de la *Loi sur les pensions* et d'autres lois du Parlement et en fait le tribunal de dernière instance dans les cas d'appels concernant les allocations aux anciens combattants dans le cadre de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*.

En outre, le Tribunal rend des décisions sur les révisions et les appels relatifs aux demandes de pension d'invalidité liées au service dans le cadre de la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada* et de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.

Des recours sont offerts aux Canadiens et aux Canadiennes qui sont insatisfaits d'une décision

relative à une pension d'invalidité rendue par Anciens Combattants Canada, ou ses prédécesseurs, ou d'une décision rendue par un comité de révision concernant une demande d'allocation d'ancien combattant. Ces recours assurent que les requérants reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

Résultats escomptés

- Processus indépendant de révision et d'appel
- Traitement uniforme et opportun des demandes
- Les clients sont informés de leurs droits

Le Tribunal continue d'accroître son efficacité en adoptant des politiques qui visent à améliorer les procédures existantes et à mettre en place de nouvelles règles de pratique. Afin d'assurer une audience pleine et équitable, le Tribunal doit disposer de toute la documentation liée à la procédure. La simplification de la tenue des dossiers au premier niveau de décision a permis au Tribunal d'augmenter les ressources afin d'assurer que la documentation nécessaire est disponible et de respecter ses obligations réglementaires. Le Tribunal tient des audiences de révision dans plus de 40 endroits au Canada, les appels étant entendus à Charlottetown. Grâce à l'amélioration de la préparation et du calendrier des cas, le Tribunal sera en mesure d'augmenter sa moyenne de 565 révisions et 170 appels entendus chaque mois.

Le Tribunal offre de la formation aux nouveaux membres, du perfectionnement professionnel au personnel et aux membres, des audiences par téléconférence et vidéoconférence, ainsi que des logiciels additionnels et du soutien technique pour ses audiences. Le Tribunal effectue un suivi par le biais de sa gestion du rendement et des cas afin d'assurer que les demandes soient traitées de façon uniforme et en temps opportun.

Afin de pouvoir composer avec les exigences relatives aux pensions, des affections et des interrelations qui sont de plus en plus complexes, le Tribunal organise des séances de

formation et des conférences annuelles où des spécialistes traitent de questions médicales, militaires et juridiques liées aux prestations d'invalidité. Le Tribunal publiera des documents de formation et des renseignements médicaux spécialisés afin d'aider ses membres et son personnel et de favoriser l'uniformité dans la prise de décisions.

Le Tribunal met également des nouvelles technologies à profit : la tenue d'audience par téléconférence permet d'accélérer la mise au rôle des demandes et permet aux clients qui ne peuvent le faire d'assister à leur audience de révision. L'audition d'appels par vidéoconférence sera étendue afin de permettre aux avocats-conseils de tout le pays de présenter les cas de leurs clients de façon plus efficace. Les améliorations dans la mise au rôle feront en sorte qu'un nombre accru de demandes seront traitées plus rapidement.

Le Tribunal multipliera ses contacts avec les anciens combattants et les autres clients à tous les niveaux décisionnels. Au cours des deux ou trois prochaines années, le Tribunal entend accroître et améliorer ses communications avec le public dans un certain nombre de domaines, notamment en révisant le document de décision, en publiant une brochure, en améliorant son site Web et en réalisant une enquête sur la satisfaction des clients. L'expansion du site Web du Tribunal et la traduction des documents connexes coûtera cher en ressources financières et humaines, mais l'amélioration des services et des contacts avec les anciens combattants et les autres clients est essentiel à la qualité du service et à la sensibilisation du public au rôle du Tribunal dans le processus de règlement.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web suivant :

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :
http://www.vrab-tacra.gc.ca/

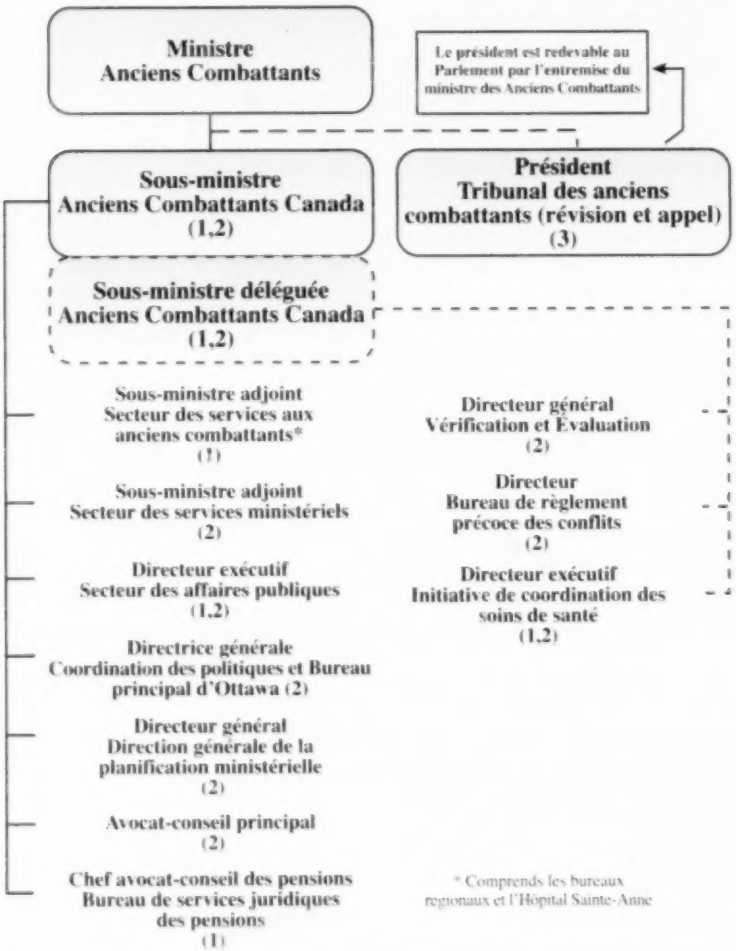
Organisation

Résultats stratégiques et secteurs d'activité

Le tableau suivant présente nos secteurs d'activité pour l'exercice 2003-2004 par résultat stratégique.

Secteur d'activité	(en millions de dollars)					
	① Programmes de prestations et de services ② Programme de défense des droits relatifs aux pensions ③ Programme « Le Canada se souvient » ④ Administration ministérielle ⑤ Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					Total
	Résultat stratégique					
	①	②	③	④	⑤	
Prestations et services	2 402,8	8,2	43,8	--	--	2 454,8
Administration ministérielle	--	--	--	57,1	--	57,1
Total pour Anciens Combattants Canada						**2 511,9**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel	--	--	--	--	10,4	10,4
Total pour le portefeuille des Anciens Combattants						**2 522,3**

Responsabilisation



Secteur d'activité	Dépenses connexes (en millions de dollars)	Années-personnes connexes
Programme des Anciens Combattants	**2003-2004**	**2003-2004**
(1) Secteur d'activité des Prestations et services	2 454,8	2 727
(2) Secteur d'activité de l'Administration ministérielle	57,1	475
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
(3) Secteur d'activité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	10,4	124

Dépenses prévues du Portefeuille

Le tableau suivant présente les principales prévisions du Portefeuille, le budget et les rajustements nécessaires pour en arriver au total des prévisions de dépenses de l'ensemble de l'organisme. Il présente également les niveaux prévus d'équivalents à plein temps au cours de la période de planification.

(en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2002-2003*	**Dépenses prévues 2003-2004**	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006
Budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)				
Total du Budget principal des dépenses	2 273,4	**2 498,1**	2 560,8	2 625,7
Rajustements**	228,5	**24,2**	20,8	26,8
Dépenses nettes prévues	2 501,9	**2 522,3**	2 581,6	2 652,5
Moins : Recettes non disponibles	31,9	**30,9**	29,7	28,6
Plus : Coût des services reçus sans frais	24,5	**24,5**	24,5	24,5
Coût net des programmes	2 494,5	**2 515,9**	2 576,4	2 648,4
Équivalents temps plein	3 525	**3 326**	3 312	3 318

* Rend compte des prévisions les plus précises des dépenses totales prévues jusqu'à la fin de l'exercice.

** Redressements pour tenir compte des approbations obtenues depuis la mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR).

La tendance des dépenses prévues pour la période de trois ans couverte par ce rapport sur la planification et les priorités indique une augmentation des dépenses dans plusieurs programmes mais surtout dans les pensions d'invalidité et les versements faits aux clients ou de la part des clients au niveau des services de santé. Alors que l'on s'attend à ce que le nombre total des clients diminue un peu au cours des trois prochaines années, les dépenses vont augmenter et ce, à cause d'une augmentation inflationniste du coût des services de santé ainsi que de l'indexation annuelle des prestations de pensions d'invalidité, basée sur les changements de l'indice des prix à la consommation. De plus, l'augmentation du niveau et du nombre d'invalidités et des besoins de soins de santé d'une clientèle vieillissante contribuera à l'augmentation des dépenses durant la période de planification.

Annexes

Tableau 1 : Sommaire des dépenses d'immobilisation, par programme et par secteur d'activité

(en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2002-2003*	**Dépenses prévues 2003-2004**	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006
Programme des Anciens Combattants				
Secteur d'activité des Prestations et services*	4,7	**24,0**	20,5	28,7
Secteur d'activité de l'Administration ministérielle	0,2	**1,0**	1,0	1,0
Total	4,9	**25,0**	21,5	29,7

* Les dépenses en capital pour le secteur d'activité des avantages et de services comprennent les dépenses des grands projets d'immobilisation identifiés ci-dessous (à l'exception des coûts des salaires et de la gestion et de l'opération de l'équipe de projet) pour 2002-2003 à 2005-2006. Le Conseil du Trésor a approuvé le financement par le biais de l'Approbation préliminaire des projets (APP) pour l'exercice 2002-2003. Le financement sera approuvé dans les années futures grâce à une présentation au Conseil du Trésor pour l'approbation effective de projet (AEP).

Tableau 2 : Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations

(en millions de dollars)	Coût total estimatif actuel*	Prévisions des dépenses jusqu'au 31 mars 2003	**Dépenses prévues 2003-2004**	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Besoins pour les exercices ultérieurs
Programme des Anciens Combattants						
Secteur d'activité des Prestations et services						
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (APP)	67,7	3,4	**17,4**	13,2	22,2	11,5
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (APP)	30,0	4,6	**6,8**	7,6	6,8	4,2
Total	97,7	8,0	**24,2**	20,8	29,0	15,7

* L'estimation actuelle du coût total de ces projets est basée sur des estimations indicatives. Le Conseil du Trésor a approuvé le financement en fonction de l'APP pour 2002-2003. Le financement pour l'exercice 2003-2004 et les exercices futurs sera demandé par le biais d'une présentation au Conseil du Trésor pour une AEP.

Tableau 3: Sommaire des paiements de transfert

(en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2002-2003*	**Dépenses prévues 2003-2004**	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006
Subventions				
Programme des Anciens Combattants				
Secteur activité des Prestations et services	1 537,9	**1 595,9**	1 647,7	1 706,8
Secteur activité de l'Administration ministérielle	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des subventions	1 537,9	**1 595,9**	1 647,7	1 706,8
Contributions				
Programme des Anciens Combattants				
Secteur activité des Prestations et services	193,4	**193,2**	197,6	198,8
Total des contributions	193,4	**193,2**	197,6	198,8
Total des subventions et contributions	1 731,3	**1 789,1**	1 845,3	1 905,6

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 4 : Source des recettes non disponibles

(en millions de dollars)	Prévisions des recettes 2002-2003*	**Recettes prévues 2003-2004**	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006
Programme des Anciens Combattants				
Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation	17,7	**16,8**	15,7	14,6
Autres services aux malades hospitalisés	5,2	**5,1**	5,0	5,0
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers et services aux anciens combattants étrangers	3,5	**3,5**	3,5	3,5
Remboursement des dépenses de l'année preecédente	5,0	**5,0**	5,0	5,0
Autre	0,5	**0,5**	0,5	0,5
Total provisoire	31,9	**30,9**	29,7	28,6
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des recettes non disponibles	31,9	**30,9**	29,7	28,6

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des recettes prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 5 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire

(en millions de dollars)	Programme des Anciens Combattants	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total
Dépenses nettes prévues	2 511,9	10,4	**2 522,3**
Plus : Services reçus sans frais			
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	12,2	0,7	**12,9**
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT	9,8	0,4	**10,2**
Protection des accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada	0,9	---	**0,9**
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice Canada	0,5	---	**0,5**
Total provisoire	2 535,3	11,5	**2 546,8**
Moins : Recettes non disponibles	30,9	---	**30,9**
Coût net des programmes pour 2003-2004	2 504,4	11,5	**2 515,9**

Tableau 6 : Principales initiatives réglementaires

Les grandes initiatives réglementaires suivantes doivent être mises en oeuvre au cours de la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2006 :

Règlements	Résultats escomptés
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	• Étendre les programmes de soins de santé pour anciens combattants aux militaires blessés pendant une opération de service spécial (lorsqu'ils sont exposés à des risques élevés). Cette mesure permettra d'offrir aux membres blessés pendant le service une gamme complète d'avantages, notamment des soins à domicile, des services de soins dentaires, des produits pharmaceutiques, des soins de la vue, etc.
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants	• Intégrer et harmoniser les programmes d'inhumation des anciens combattants en consolidant les textes réglementaires qui les régissent: le *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants, 1995* et le *Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles, 1995*. • Assurer la mise en oeuvre d'un partenariat complet avec un organisme d'anciens combattants (le Fonds du Souvenir) pour l'administration du programme afin d'améliorer la qualité du service. • Assurer un traitement égal devant la loi à tous les conjoints de fait, conformément à la récente législation fédérale (L.C. 2000, c. 12). • Tenir compte des observations techniques formulées par le Comité mixte sur l'examen de la réglementation.
Règlement sur les allocations aux anciens combattants	• Harmoniser les définitions relatives à la cécité. • Faciliter le recouvrement des trop-payés. • Améliorer le contrôle des absences du Canada des clients. • Assurer un traitement égal devant la loi à tous les conjoints de fait, conformément à la récente législation fédérale (L.C. 2000, c. 12).

Pour nous joindre

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez vous adresser au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada le plus près de chez vous. Leurs adresses et leurs numéros de téléphone figurent dans les pages gouvernementales de votre répertoire téléphonique. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal, veuillez composer le 1-800-450-8006.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de publications sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional de votre localité.

La Direction générale de la planification ministérielle est chargée de coordonner la préparation du présent rapport, du Rapport ministériel sur le rendement, et de nombreux autres rapports ministériels. Ces rapports sont publiés à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (I.B. 046)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Téléphone : (902) 566-8150
Télécopieur : (902) 368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca

Index

aîné(e)s 18,35-38,40
amélioration du service 7,12,13,25,31,32,34
anciens combattants des Premières nations 19
anciens combattants du temps de guerre 1-3,6,12,16
anciens combattants métis et indiens non inscrits 19
Bureau de services juridiques des pensions 24,25
Cadre de prestation intégrée des services 2,7,16
Commission Romanow 10
comptes administrés 18
Forces canadiennes 1-3,7,10-12,16,20,22,24-26,30
Gendarmerie royale du Canada 1-3,6,7,10-13,16,20,22,24-26,39,41
Gestion moderne 2,36
Gouvernement en direct 2,14,31,35,36,40
Hôpital Sainte-Anne 18,23,33,47
Initiative de coordination des soins de santé 38
Initiative du secteur bénévole 37,38,40
Initiative sur la prévention des chutes 18
Initiative sur les soins aux personnes atteintes de démence 18
Légion royale canadienne 20,37
partenaires 14,27,30,32,35,39,40
pension d'invalidité 2,3,6,9,10,12,13,16,17,22,41,46
prestations et services 6,7,9-12,14-16,33,35,44,45,47,48
prisonniers de guerre 19
Programme national d'assurance de la qualité 20
Programme pour l'autonomie des anciens combattants 20,22
recherche 17,19,21,26,28,36,37
résultats stratégiques 12,14-16,24,26,31,41,44
Service Croix Bleue de l'Atlantique 14,20
services de transition 10,21,22
soins à long terme 13,18,20,22,36
souvenir 1,2,13,26-29
Stratégie de développement durable 34,40
subventions et contributions 9,48
survivants 3,7,10,19
Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé 7,20
Table des invalidités 17,23
Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 3-6,9,14,15,41-45,49